

การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

นายรัฐพล แม่นธนู

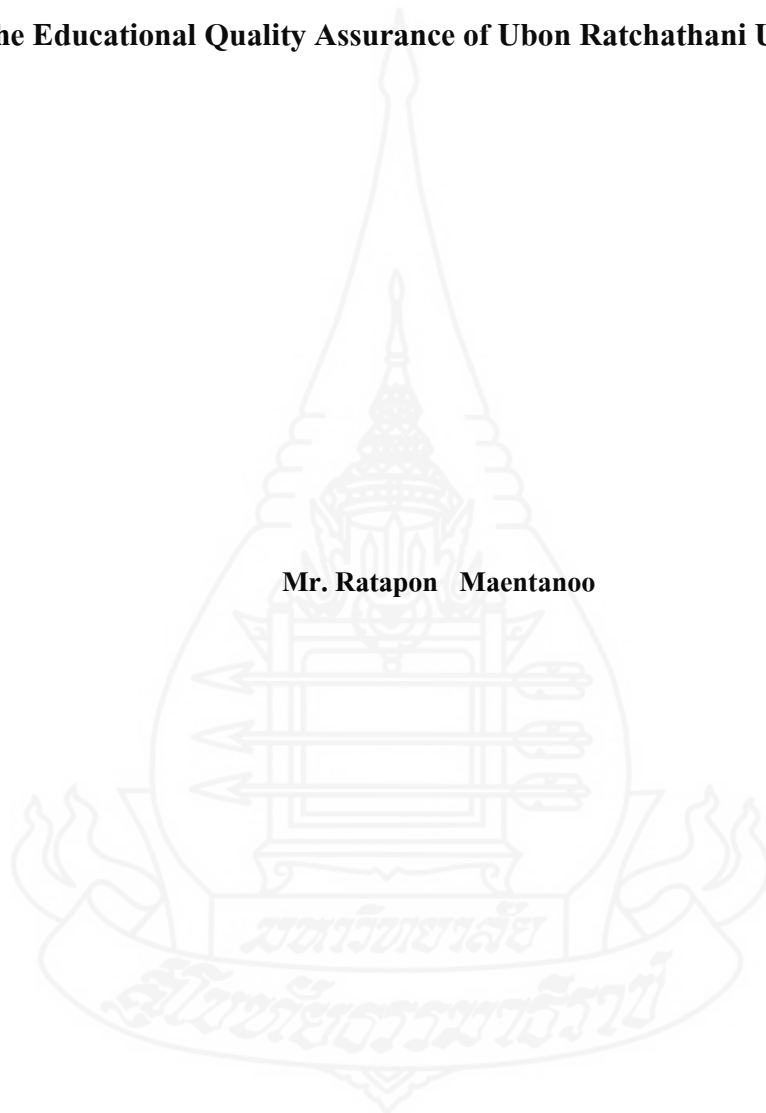


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2554

**The Promotion of Management Administration Potentials to Support
the Educational Quality Assurance of Ubon Ratchathani University**

Mr. Ratapon Maentanoo



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Sciences
Sukhothai Thammathirat Open University

2011

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ชื่อและนามสกุล	นายรัฐพล แม่นธนู
แขนงวิชา	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ 2. อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2555

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์อุตร ดนดีสุนทร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิสวธีรานนท์)



ชื่อวิทยานิพนธ์ การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ผู้วิจัย นายรัฐพล แม่นธนู **รหัสนักศึกษา** 2533007080 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2) อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า
ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง
ศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี (2) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (3) ภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพใน
การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามซึ่งผ่านการทดสอบ รวมทั้ง
ผ่านการหาค่าความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.98 สำหรับกลุ่ม
ตัวอย่างได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 1,351 คน เป็นการนำ
ประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง เก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ 1,154 ชุด คิดเป็นร้อย
ละ 85.42 ของแบบสอบถามทั้งหมด สำหรับสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และการทดสอบค่าที นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญอีกด้วย

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัญหาสำคัญ คือ บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานีไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ
อย่างมากเพียงพอ (2) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ผู้บริหารของ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อ
สนับสนุนคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน รวมทั้งควรจัดการฝึกอบรมการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน
การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และ (3) ในภาพรวม ในอนาคตมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานีมีแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกัน
คุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพสูงกว่าในปัจจุบัน

คำสำคัญ การเสริมสร้าง ศักยภาพ การบริหารจัดการ การประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Thesis title: The Promotion of Management Administration Potentials to Support the Educational Quality Assurance of Ubon Ratchathani University

Researcher: Mr. Ratapon Maentano; **ID:** 2533007080; **Degree:** Master of Public Administration; **Thesis advisors:** (1) Dr. Wiruch Wiruchnipawan, Associate Professor; (2) General Sirindra Dhupklum; **Academic year:** 2011

Abstract

The main objectives of this study were to study (1) problems of the promotion of management administration potentials to support the educational quality assurance of Ubon Ratchathani University, (2) the promotion of management administration potentials to support the educational quality assurance of Ubon Ratchathani University, and (3) overview of trends the promotion of management administration potentials to support the educational quality assurance of Ubon Ratchathani University.

This study was a survey research using questionnaires which passed pre-test of both validity check and reliability check at 0.98 level. Total of 1,351 people which is a population of the Ubon Ratchathani University were used as sample group. The 1,154 sets of questionnaire were collected which equal to 85.42% of the total samples. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, and t-test. In-depth interview of experts was also applied.

The study results showed that (1) the main problem was some personnel's insufficient performance and less responsibility to support the educational quality assurance; (2) the main promotion of management administration potentials was the university executive should provide criteria and clear measures for personnel to support the educational quality assurance including set up training for personnel performance in supporting the educational assurance at least once a year; and (3) in overall view, in the future, Ubon Ratchathani University tended to promote the management administration potentials to support the educational quality assurance with higher efficiency than the present.

Keywords: Promotion, potentials, Management administration, The educational quality assurance, Ubon Ratchathani University

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษา เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ครั้งนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์อุตร ตันติสุนทร ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ พลเอกศิรินทร์ ฐูปกล้า อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.วิรัช วิรัชนิภาวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่ได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ในความกรุณาของอาจารย์ทั้ง 3 ท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นงนิตย์ ชีระวัฒนสุข อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และนายสุรชัย จุมพระบุตร รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและสารสนเทศ ที่กรุณาอนุญาตให้ผู้ศึกษาทำวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และยังอำนวยความสะดวกในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบพระคุณนายสุรชัย จุมพระบุตร รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและสารสนเทศ และ นางพนมศรี เลิศศุภวิทย์นภา รักษาราชการแทนหัวหน้างานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ที่กรุณาให้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ อีกทั้งยังขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน รวมถึงนักศึกษารุ่นพี่ WIRMPA1-WIRMPA6 เพื่อนนักศึกษา WIRMPA7 และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ เป็นกำลังใจให้กับผู้ศึกษา

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณนางมลไพโร แม่ธนู มารดา อันเป็นที่รักยิ่งของผู้ศึกษา ผู้เป็นแรงบันดาลใจ และส่งเสริมให้ผู้ศึกษาศึกษาต่อในระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานจากงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพระดับคณะ สำนัก และหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีทุกท่านที่ได้สละเวลาสนับสนุนข้อมูล และให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามเป็นอย่างดีถึงจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงในที่สุด

สุดท้ายนี้ คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแต่บิดา มารดา อาจารย์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และผู้อุปการะคุณทุกท่าน

รัฐพล แม่ธนู

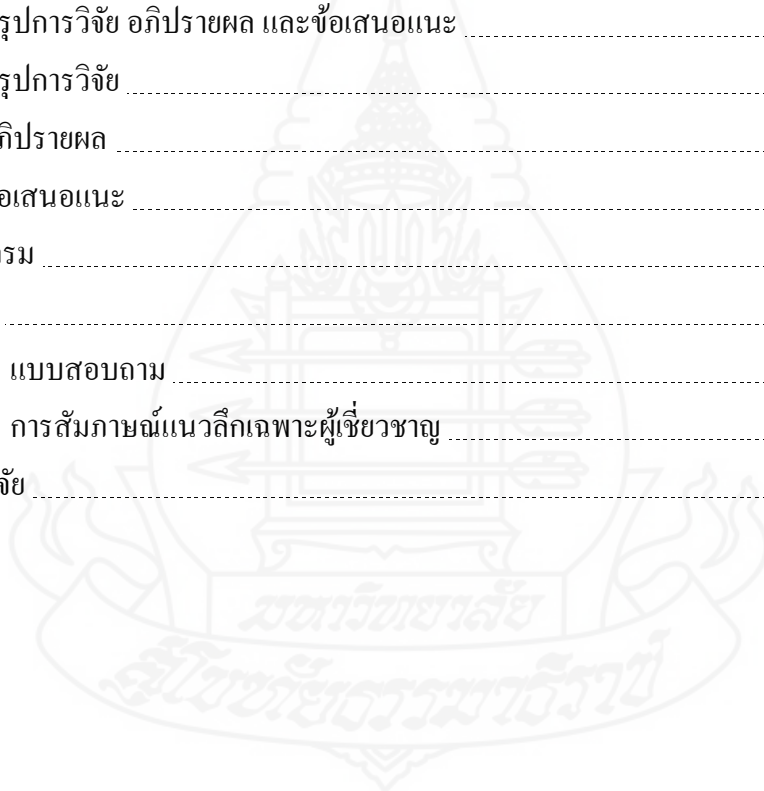
มกราคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	9
ข้อจำกัดในการวิจัย	11
นิยามศัพท์เฉพาะ	12
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	15
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	17
แนวคิดหรือความหมายเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพ การบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ และการประกันคุณภาพการศึกษา	18
แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M	32
แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ	56
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของงานประกันคุณภาพและ งานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	62
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล	71
การวิเคราะห์ข้อมูล	73
ระยะเวลาทำการวิจัย	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	75
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง	80
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม	81
ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของ กลุ่มตัวอย่าง	136
ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์เนวลีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	148
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	149
สรุปการวิจัย	149
อภิปรายผล	158
ข้อเสนอแนะ	169
บรรณานุกรม	182
ภาคผนวก	188
ก แบบสอบถาม	189
ข การสัมภาษณ์เนวลีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ	200
ประวัติผู้วิจัย	204



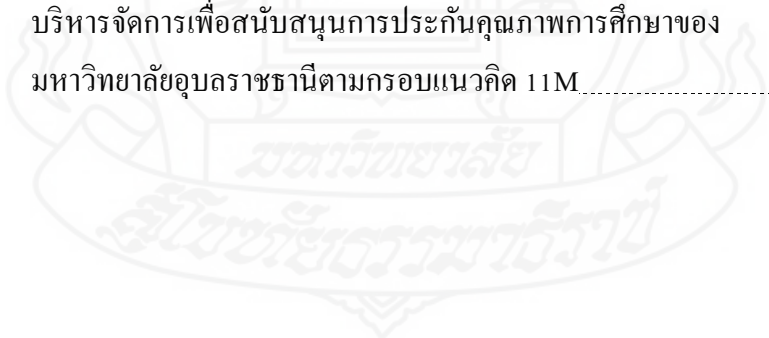
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด การบริหารจัดการ 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามปัจจัยด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม	37
ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ	41
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวมได้จริง จำแนกตามประเภท	63
ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงานตลอด โครงการ และระยะเวลาดำเนินงาน	76
ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แสดงค่าจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของ กลุ่มตัวอย่าง 4 เรื่อง	80
ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับ การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตามกรอบแนวคิด 11M	82
ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M	101
ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	113
ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเสริมสร้าง ศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการ บริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

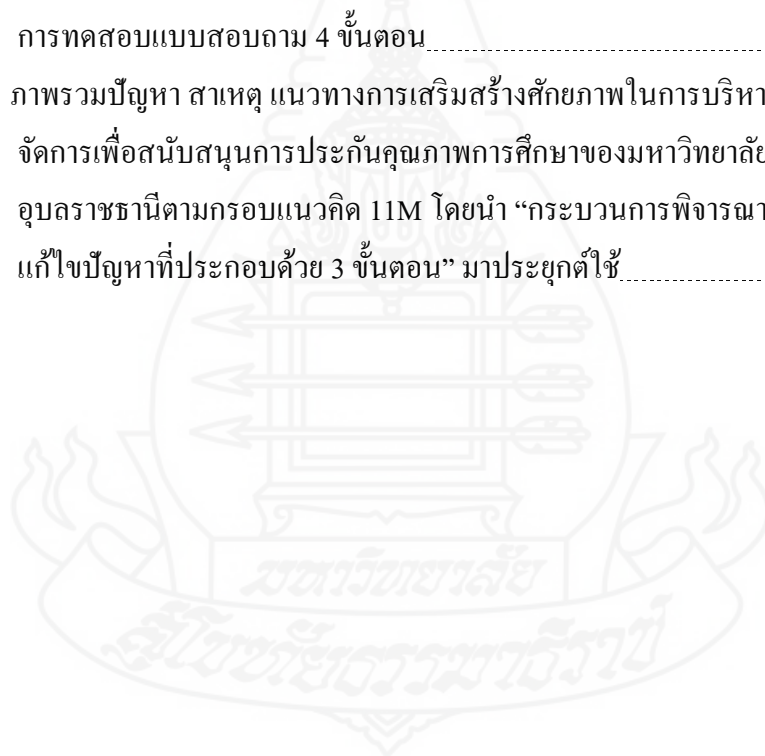
หน้า

ตารางที่ 4.6	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพ ในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนก ตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง	118
ตารางที่ 4.7	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการ บริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตาม ประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุน	128
ตารางที่ 4.8	ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อ <u>หนึ่ง</u> ปัญหา สอง การเสริมสร้างศักยภาพ <u>สาม</u> ยุทธศาสตร์ <u>สี่</u> ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของ การเสริมสร้างศักยภาพ และ <u>ห้า</u> การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการ บริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M	136



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้	7
ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3-11 ด้านที่เรียกว่า 3M-11M	34
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ	36
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	60
ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน	70
ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ แนวทางการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร จัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย อุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยนำ “กระบวนการพิจารณา แก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้	151



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 80 บัญญัติให้รัฐบาลต้องสนับสนุนด้านการศึกษาเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในทุกระดับ และทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม จากเหตุผลดังกล่าว รัฐบาลจึงได้กำหนดแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2552-2554 นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต เพื่อสนับสนุนการศึกษายกระดับพื้นฐานเพื่อวางรากฐานที่มั่นคงให้กับประชาชน โดยมุ่งดำเนินการยกระดับคุณภาพทางการศึกษาในทุกระดับและทุกรูปแบบ เช่น การจัดให้มีแผนการศึกษาแห่งชาติ กฎหมายเพื่อพัฒนาการศึกษาของชาติ การพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้ก้าวหน้าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินการยกระดับมาตรฐานการศึกษา และส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

จากแผนการบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าว มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานทางการศึกษาทุกภาคส่วนของประเทศให้มีประสิทธิภาพทัดเทียมในระดับสากล ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้สนองตอบนโยบายของประเทศ โดยกำหนดแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554) ซึ่งเป็นแผนพัฒนาระยะกลาง ที่นำประเด็นสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการใน 4 ปีแรกของกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) เพื่อเป็นแผนแม่บทที่กำหนดทิศทาง และทำหน้าที่กำกับติดตามการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาเป็นระยะ ๆ

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้นำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มาปฏิบัติ ภายใต้พันธกิจการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านบริการวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 มาอย่างต่อเนื่อง ผลการศึกษาของทศนิยม สาคะริชานนท์ (2552: 144) ในสารนิพนธ์หลักสูตรปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์และการพัฒนา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี เรื่อง “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” พบว่า
การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แบ่งระยะเวลาการ
ดำเนินการตามวงจรคุณภาพได้ 4 ระยะ โดยระยะที่ 1 พ.ศ. 2539-2542 มหาวิทยาลัยและคณะ
ดำเนินการในส่วนของการวางแผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และแต่งตั้ง
คณะกรรมการประกันคุณภาพ ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2542-2544) มหาวิทยาลัยและคณะมีการวางแผนการ
ดำเนินงานการประกันคุณภาพ และดำเนินการตามแผน โดยมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานประเมิน
คุณภาพการศึกษาและแนวทางการดำเนินงานขึ้น ระยะที่ 3 (พ.ศ. 2545-2548) มหาวิทยาลัยและ
คณะมีการวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงานตามแผน และเริ่มมีการติดตามควบคุมตรวจสอบ
คุณภาพการศึกษา ระยะที่ 4 (พ.ศ. 2549-2551) มีการดำเนินการได้ครบตามวงจรคุณภาพ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นหน่วยงานหนึ่งของมหาวิทยาลัยที่มี
มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางการให้บริการ สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย
การบริการนักศึกษา การบริหารทรัพยากร การสนับสนุนกิจกรรมการบริหาร ประสานนโยบายทุก
ๆ ด้านของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินไปได้อย่างดี และเป็นไปตามระเบียบ
กฎหมาย และข้อบังคับ รวมทั้งมีการปฏิบัติงานวิชาการให้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
และประสานงานกับทุกฝ่ายให้ดำเนินไปด้วยดี

งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็น
หน่วยงานที่สนับสนุนการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมให้
หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีความรู้และความเข้าใจในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายในตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
รวมทั้งติดตาม และประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานีเพื่อนำมาประมวลผลและจัดทำรายงานประจำปี ตลอดจนใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับ
เตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่น ในคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี

อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้ประสบกับปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง
ศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง
ปัญหาด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจด้านการประกัน
คุณภาพการศึกษา (2) การบริหารงบประมาณ เช่น งบประมาณในการดำเนินงานไม่เพียงพอกับ
กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ (3) การบริหารงานทั่วไป เช่น การวางแผน กำกับ และการติดตามการ
ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ เช่น ไม่มีระบบ

สารสนเทศที่เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ (5) การบริหารคุณธรรม เช่น ผู้บริหารให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพศึกษาน้อย เป็นต้น

จากเหตุผลที่แสดงถึงความเป็นมา ความสำคัญ อำนาจหน้าที่ และการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตลอดจนปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบกับผู้ศึกษาปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีด้วย จึงสนใจศึกษาเรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ทั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งประชาชนต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย หมายถึง การแสดงถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษาอย่างกว้าง ๆ โดยแยกเป็นข้อ ๆ ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาควรแสดง “เหตุผลของการกำหนดวัตถุประสงค์แต่ละข้อ” ไว้ด้วย เพื่อแสดงให้เห็นถึงการนำเสนออย่างชัดเจน เป็นระบบ และนำวัตถุประสงค์ของการศึกษาแต่ละข้อไปใช้ได้อย่างถูกต้อง และตรงประเด็น นอกจากนี้ ยังเป็นพื้นฐานหรือแนวทางสำหรับการศึกษาในหัวข้ออื่นที่มีความสัมพันธ์กันด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 7) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งวัตถุประสงค์การวิจัยเป็น 5 ข้อ ดังนี้

2.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง (fact) ทั้งในอดีต และขณะทำการศึกษา รวมทั้งเป็นข้อมูลพื้นฐานสำคัญสำหรับแสดงความคิดเห็น หรือเสนอแนะการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีต่อไป

2.2 ศึกษาการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ จากการที่ผู้ศึกษาได้ทราบและเข้าใจข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาทั้งในอดีต และขณะทำการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.1 ข้างต้น ตัวอย่างเช่น ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่สำคัญมีอะไรบ้าง เช่นนี้ จึงทำให้ผู้ศึกษามีข้อมูลพื้นฐานเพื่อนำไปสู่การเสนอข้อเสนอนี้สำหรับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในอนาคตตามกรอบแนวคิด 11M ได้ ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 2.2 นี้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็น (opinion) ของผู้ศึกษา

2.3 ศึกษายุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจถึงยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ข้อมูลส่วนนี้เป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอนาคต และถือว่าเป็นข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นซึ่งได้มาจากการศึกษาข้อเท็จจริงหรือข้อมูลในอดีต และขณะทำการศึกษา

2.4 ศึกษาภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะการศึกษาภาพรวมการเสริมสร้างและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเป็นการนำเสนอข้อมูลที่นอกจากเป็นความคิดเห็นในอนาคตที่เป็นประโยชน์ต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และยังเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนอีกด้วย

2.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เหตุผลที่กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยข้อนี้ เพราะจะทำให้ทราบและเข้าใจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่ม เช่น เพศชายกับเพศหญิง รวมทั้งบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ว่าเหมือนกันหรือแตกต่างกัน เพื่อนำไปสู่การเสนอข้อเสนอนี้สำหรับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้ตรงประเด็นเพิ่มมากขึ้น

หมายเหตุ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์การวิจัยจำนวน 5 ข้อ (หัวข้อ 2.1-2.5) ดังกล่าวข้างต้น โดยไม่ได้ตั้งสมมติฐานไว้ด้วยแม้แต่ข้อเดียว สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาไม่ตั้งสมมติฐานไว้ด้วย เพราะ (1) การตั้งสมมติฐานไว้ล่วงหน้าจะเป็นการชี้นำ ทำให้การศึกษาดูความเป็นอิสระ เพราะได้ตีกรอบ หรือกำหนดทิศทางไว้ล่วงหน้าแล้ว (2) ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญที่ต้องการศึกษาไปใส่ในวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นภาพรวมกว้าง ๆ ไว้อยู่แล้ว การตั้งสมมติฐานจึงเป็นการซ้ำซ้อน และ (3) อาจทำให้หลงประเด็น โดยไปให้ความสำคัญกับสมมติฐานเทียบเท่าหรือมากกว่าวัตถุประสงค์การวิจัย หรือเป็นการให้ความสำคัญกับการพิสูจน์สมมติฐานแต่ละข้อมากกว่าการศึกษาที่ดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์การวิจัยซึ่งถือว่าเป็นหัวใจของการศึกษาครั้งนี้

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

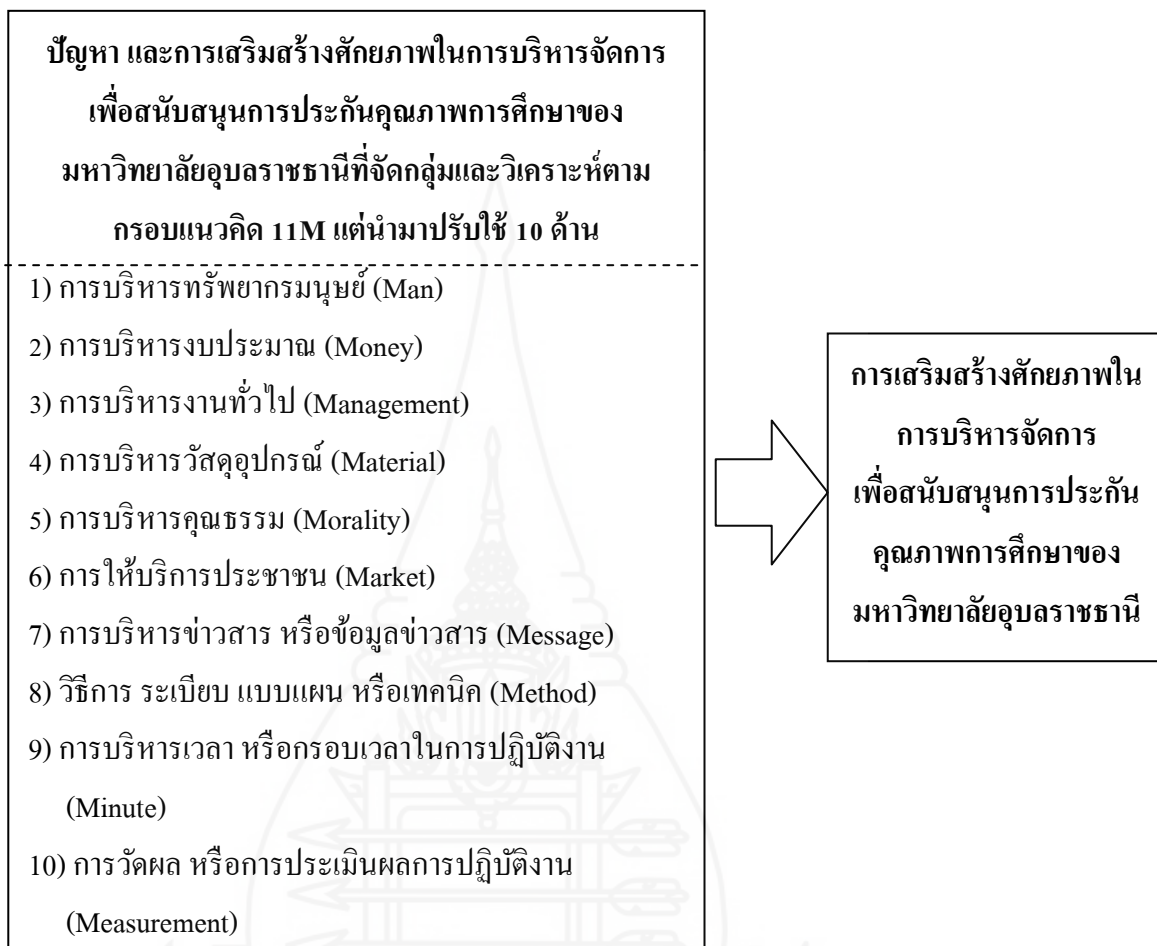
ความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีกรอบแนวคิด เพราะกรอบแนวคิด หมายถึง ตัวแบบ ตัวชี้วัด ชุดตัวชี้วัด หรือกลุ่มตัวชี้วัดทางวิชาการที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการจำกัดหรือกำหนดขอบเขตของการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ด้วยการแสดงให้เห็นถึงการจัดกลุ่มแนวคิดทางวิชาการ และการศึกษาวิเคราะห์ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ และผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดนั้นมาใช้เป็นหลักในการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ทั้งนี้ เพื่อช่วยให้เป็นผลงานทางวิชาการที่เป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย รัดกุม และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น (วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2553: 24) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24-26) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน”) มาเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ต่อจากนี้ไปเรียกว่า “กรอบแนวคิด 11M” ทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม หรือจริยธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) แต่ในที่นี้ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยตัดด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ หัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยนี้ แสดงนัยที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน หรือการประนีประนอมอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ตัดด้านการประสานงานออกเพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน

ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการจัดกลุ่มและการวิเคราะห์ “ปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวมทั้งการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ที่เป็นวัตถุประสงค์การวิจัย จำนวน 3 ข้อ

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ “ปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่จัดกลุ่ม และวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน” เป็นตัวแปรอิสระ หรือเป็นเหตุ ขณะเดียวกัน ได้กำหนดให้ “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เป็นตัวแปรตาม หรือเป็นผล ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ (เหตุ) → ตัวแปรตาม (ผล)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวมาปรับใช้ เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีความละเอียด ชัดเจน ครอบคลุมครบถ้วนถึง 11 ด้าน และเข้าใจง่าย ตลอดจนเหมาะสมกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ไม่เพียงเท่านั้น ได้มีการนำกรอบแนวคิดนี้มาปรับใช้ทางวิชาการ และมีการตีพิมพ์เผยแพร่อีกด้วย ตัวอย่างเช่น กุชพงษ์ สัตยชญิ (2551: 4) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไข

ปัญหาเพลิงไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” และ สุวณี จรุงโรจน์ ณ อยุธยา (2551: 5) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร”

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ย่อมมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ข้อจำกัดด้านการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจ สังคม หรือการเมือง ที่อาจทำให้กรอบแนวคิดนี้ครอบคลุมได้ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ประกอบกับเป็นกรอบแนวคิดที่นักวิชาการไทยได้แจกแจงปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้มากถึง 11 ด้าน แต่อาจไม่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการบางส่วน อีกทั้งข้อจำกัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวยังขึ้นอยู่กับความเชื่อ ทศนคติ และความสนใจของผู้บริหารของหน่วยงานอีกด้วยว่าจะนำมาใช้หรือไม่เพียงใด

หมายเหตุ การสร้างกรอบแนวคิดเพื่อช่วยให้การทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์เป็นผลงานทางวิชาการที่เป็นระบบ ชัดเจน เข้าใจง่าย รัดกุม และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น ที่สำคัญมี 2 แบบ

1. แบบที่หนึ่ง คือ “กรอบแนวคิดสำเร็จรูป” ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นด้วยการนำตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดจำนวน 1 กรอบมาประยุกต์หรือปรับให้เข้ากับหน่วยงานหรือบุคลากรในงานวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ที่กำลังศึกษา

2. แบบที่สอง คือ “กรอบแนวคิดประดิษฐ์ขึ้นเอง” หรือกรอบแนวคิดตามสิ่งที่ผู้ศึกษาไปค้นหาตัวชี้วัดหรือด้านดี ๆ ของกรอบแนวคิดหลาย ๆ กรอบแล้วนำมาสร้างหรือประดิษฐ์เป็นกรอบแนวคิดของตัวเองขึ้นเพื่อนำมาปรับในการศึกษา

ในการสร้างกรอบแนวคิดทั้ง 2 แบบนั้น ผู้ศึกษาจำเป็นต้องมีการประยุกต์ด้วยเสมอเพื่อให้เป็นกรอบแนวคิดที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับหน่วยงานและบุคลากรที่กำลังศึกษา ในส่วนที่เกี่ยวกับการประยุกต์นั้น หากผู้ศึกษาเพิ่งเคยทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ก็ควรเป็นการประยุกต์บนพื้นฐานของกรอบแนวคิดทางวิชาการที่มีอยู่แล้ว โดยอาจนำกรอบแนวคิดแบบที่หนึ่งซึ่งเป็นกรอบแนวคิดแบบสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วมาประยุกต์ อันมิใช่ประยุกต์ด้วยการสร้างหรือประดิษฐ์กรอบแนวคิดใหม่ขึ้นมาเอง เพราะผิดพลาดที่สำคัญ คือ การไม่ได้สร้างกรอบแนวคิดมาจากสิ่งที่มีอยู่เดิม จากนั้น จึงนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ดียิ่งขึ้น ต่อเมื่อผู้ศึกษามีความชำนาญและมีประสบการณ์พอควรแล้ว ผู้ศึกษาจึงควรที่จะสร้างหรือประดิษฐ์กรอบแนวคิดแบบที่สองขึ้นเองต่อไป

อย่างไรก็ตาม การสร้างกรอบแนวคิดสำหรับการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ไม่จำเป็นต้องแบ่งเป็น 2 แบบดังกล่าวข้างต้นเสมอไป ยังอาจแบ่งออกเป็น 3 แบบก็ได้ ขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้จัดแบ่ง ทั้ง 3 แบบ ได้แก่

1. แบบที่หนึ่ง การนำกรอบแนวคิดสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วจำนวน 1 กรอบมาใช้ในการทำวิจัยหรือวิทยานิพนธ์ทั้งหมด เช่น การนำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุล (Balanced Scorecard) กรอบแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน หรือกรอบแนวคิดการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) กรอบใดกรอบหนึ่งมาใช้

2. แบบที่สอง การนำกรอบแนวคิดสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วจำนวน 1 กรอบมาเป็นตัวหลักและนำมาปรับ โดยผู้ศึกษาอาจตัด หรือเพิ่มตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับหน่วยงานหรือบุคลากรที่ทำการศึกษาหรือวิจัย ทั้งนี้ ผู้ศึกษาควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ เช่น นำกรอบแนวคิดการบริหารจัดการแบบสมดุลที่ประกอบด้วย 4 ด้านมาใช้ โดยอาจตัดตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวให้เหลือเพียง 3 ด้าน หรืออาจเพิ่มตัวชี้วัดของกรอบแนวคิดดังกล่าวเป็น 5 ด้าน ก็ได้

3. แบบที่สาม การนำกรอบแนวคิดสำเร็จรูปที่มีอยู่แล้วจำนวนมากกว่า 1 กรอบ หรือหลายกรอบมาเป็นฐาน และผู้ศึกษาเลือกเฉพาะตัวชี้วัดหรือด้านที่สำคัญเพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดใหม่

4. ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย หรือขอบเขตของการศึกษา หมายถึง การกำหนดกรอบหรือแนวทางการศึกษาไว้ โดยนำวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้นมาขยายความในรายละเอียดเพื่อให้แต่ละเรื่อง หรือแต่ละประเด็นชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ขอบเขตของการวิจัยต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 11) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัยวิทยานิพนธ์ และรายงาน”) สำหรับขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษา (1) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2) เพื่อศึกษาการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (3) ศึกษายุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

อุบลราชธานี (4) ศึกษาภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (5) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้างต้น

การศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 5 บท แต่ละบทประกอบด้วยเนื้อหาดังต่อไปนี้
 บทที่ 1 บทนำ เป็นการนำเสนอ (1) ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย (3) กรอบแนวคิดการวิจัย (4) ขอบเขตของการวิจัย (5) ข้อจำกัดในการวิจัย (6) นิยามศัพท์เฉพาะ และ (7) ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นการนำเสนอแนวคิด ซึ่งได้มาจากการศึกษาเอกสารและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันเป็นการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ ตำรา งานวิจัย บทความ เอกสาร และอินเทอร์เน็ต (internet) การนำเสนอบทที่ 2 นี้ครอบคลุม 4 หัวข้อ ได้แก่ (1) แนวคิดหรือความหมายของการเสริมสร้าง ศักยภาพ การบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ และการประกันคุณภาพการศึกษา (2) แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M (3) แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ รวมตลอดทั้ง (4) ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการนำเสนอประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ระยะเวลาทำการวิจัย และแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตาราง ภาพประกอบ พร้อมเขียนบรรยายข้อมูล

บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ เป็นการสรุปการวิจัยข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และความคิดเห็นที่ได้จากการวิจัยสนามอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้น จึงอภิปรายผลข้อมูลดังกล่าว และเสนอแนะ ท้ายสุดเป็นส่วนที่เกี่ยวกับบรรณานุกรม และภาคผนวก

4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งครอบคลุมคณะและหน่วยงานเทียบเท่า 15 หน่วยงาน ได้แก่ คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ คณะพยาบาล

ศาสตร์ วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข วิทยาเขตมุกดาหาร สำนักวิทยบริการ สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และสำนักงานอธิการบดี

4.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (รายละเอียดได้นำเสนอไว้ในบทที่ 3) แบ่งเป็น

4.3.1 ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 1,351 คน

4.3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 1,351 คน เป็นการนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสถานศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรดังกล่าวเป็นบุคลากรที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังนั้น จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างเหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือมาก

ในการศึกษาครั้งนี้ ไม่ได้เลือกบุคลากรจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และประชาชน เนื่องจากสาเหตุดังนี้

1. บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และประชาชน ไม่ใช่ผู้ใช้บริการเพื่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยตรง ซึ่งผู้ให้บริการ โดยตรงแก่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และประชาชน คือ สถาบันทางการศึกษาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาล และเอกชน

2. การเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการการอุดมศึกษาต้องใช้ระยะเวลานานไม่สามารถติดต่อประสานงานได้ในระยะเวลาการวิจัยที่มีจำกัด

3. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีบทบาทหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา แต่ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยตรง

5. ข้อจำกัดในการวิจัย

ข้อจำกัดในการวิจัยเป็นการกล่าวถึงเหตุผลที่ทำให้การศึกษาต้องจำกัดอยู่ภายในขอบเขตหรือหัวข้อตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์ของการศึกษา และขอบเขตของการวิจัยเท่านั้น หรืออาจนำเสนอในทิศทางที่ว่าการศึกษาครั้งนี้ไม่ครอบคลุมเรื่องใดบ้าง พร้อมทั้งยกตัวอย่าง และ

ให้เหตุผลประกอบ (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553 : 13) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)) สำหรับการศึกษาครั้งนี้มีข้อจำกัดในการวิจัยที่แบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

5.1 ข้อจำกัดด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะเนื้อหาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยข้างต้นเท่านั้น โดยไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านอื่น เช่น ด้านการวางแผน ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน

5.2 ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเฉพาะบุคลากรในสถานศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเท่านั้น ไม่ครอบคลุมไปถึงจังหวัดอื่น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีระยะเวลา และมีงบประมาณจำกัด

5.3 ข้อจำกัดด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างในสถานศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีซึ่งมีจำนวน 1,351 คน เท่านั้น เพราะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังนั้น จึงมีแนวโน้มที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือมาก นอกจากนั้น การศึกษาครั้งนี้ครอบคลุมประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนดเท่านั้น

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

เหตุผลที่จำเป็นต้องกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ หรือนิยามปฏิบัติการ หรือคำจำกัดความไว้ เนื่องจากเป็นเรื่องยากมากที่จะให้ความหมายของคำศัพท์หรือคำต่าง ๆ และได้รับการยอมรับจากทุกคน ทั้งนี้ เพราะความแตกต่างของแนวคิด ความคิดเห็น มุมมอง ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของแต่ละคน ดังนั้น ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์จึงจำเป็นต้องกำหนดคำจำกัดความ หรือกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ไว้ด้วย เพื่อ หนึ่ง อธิบายและกำหนดขอบเขตของคำศัพท์หรือคำสำคัญที่นำมาใช้เฉพาะในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ให้ชัดเจนขึ้น สอง เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจคำจำกัดความ หรือนิยามศัพท์เฉพาะแต่ละคำที่ใช้ในงานวิจัย หรือวิทยานิพนธ์ตรงกัน หรือเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับผู้ศึกษา รวมทั้ง สาม ทำให้ผู้ศึกษาไม่สับสน ไม่หลงประเด็น และสามารถศึกษาให้ตรงกับความหมายที่ได้ให้ไว้ในคำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะด้วย (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 56) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร))

โดยนิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาครั้งนี้ จัดแบ่งหัวข้อตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่สำคัญและตามกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย 7 หัวข้อ ได้แก่

6.1 การเสริมสร้าง หมายถึง แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ของงานประกันคุณภาพ และงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณลักษณะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความสามารถของแต่ละบุคคลหรือทีมงาน

6.2 ทัศนภาพ หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานประเมินผลของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6.3 การบริหารจัดการ (management administration) หมายถึง การดำเนินงาน หรือแนวทางการดำเนินงานใด ๆ ของหน่วยงาน หรือบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานประเมินผล สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

6.4 การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวางแผน และการบริหารจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าหมาย และตามภารกิจหลักของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งโดยตรงและโดยอ้อม รวมทั้งเพื่อให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อไป

6.5 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดำเนินงานตามนโยบายการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หมายถึง งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีหน้าที่สร้างความรู้ความเข้าใจ ติดตามผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพทางการศึกษาของคณะ และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อเตรียมพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6.6 ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หมายถึง ตัวชี้วัด หรือกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ซึ่งเรียกว่า “กรอบแนวคิด 11M” แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน (สำหรับเหตุผลได้แสดงไว้แล้วข้างต้นในหัวข้อ 3. กรอบแนวคิดการวิจัย) ดังนี้

6.6.1 การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) หมายถึง การบริหารจัดการหรือการดำเนินงานเกี่ยวกับบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

6.6.2 การบริหารงบประมาณ (Money) หมายถึง การบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในการใช้จ่ายงบประมาณอย่างประหยัดและคุ้มค่า

6.6.3 การบริหารงานทั่วไป (Management) หมายถึง การบริหารจัดการ การดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในด้านการวางแผน การปฏิบัติตามแผน ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสาร

6.6.4 การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง การบริหารจัดการด้านการดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง การใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

6.6.5 การบริหารคุณธรรม (Morality) หมายถึง การบริหารจัดการการดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้มีความซื่อสัตย์ สุจริต และปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด

6.6.6 การให้บริการประชาชน (Market) หมายถึง การบริหารจัดการ การดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ยึดการให้บริการประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

6.6.7 การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) หมายถึง การบริหารจัดการ การดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในเรื่องของการสื่อสารข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และทันสมัย

6.6.8 วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) หมายถึง การบริหารจัดการการดำเนินงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่คำนึงถึงวิธีการ ระเบียบ แบบแผน และเทคนิคการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

6.6.9 การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับเวลา หรือมีกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6.6.10 ด้านการวัด หรือการประเมินผล (Measurement) หมายถึง การบริหารจัดการของบุคลากรในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่ให้ความสำคัญกับการวัด และการประเมินผลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

6.7 ปัญหา หมายถึง ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ซึ่งเป็น หน่วยวัดและประเมินผลการดำเนินงานภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยเป็นปัญหา อุปสรรค สิ่งที่มีลักษณะไม่ดี ไม่พร้อม หรือไม่สมควร ทั้งนี้ จะต้องได้รับการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาให้ผลการดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาครั้งนี้คาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ โดยผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ องค์ความรู้ใหม่ ประโยชน์ในทางวิชาการ ประโยชน์ในทางปฏิบัติ และประโยชน์ต่อ ประชาชน ดังนี้

7.1 องค์ความรู้ใหม่ การศึกษาครั้งนี้จะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือสร้างความรู้ทาง วิชาการ (องค์ความรู้ หมายถึง ตัวความรู้ที่กำหนดขอบเขตได้และระบุเฉพาะเจาะจงได้ เป็นสิ่งที่ สร้าง ผลิต และพัฒนาได้ เผยแพร่ ถ่ายทอด และนำมาใช้ประโยชน์ได้) กล่าวคือ ปัญหาเกี่ยวกับการ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร จัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวมทั้งภาพรวม การเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตลอดจนการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน

7.2 ประโยชน์ในทางวิชาการ แบ่งเป็น 2 ข้อย่อย

7.2.1 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีจะได้ทราบและเข้าใจความรู้ทางวิชาการที่ เกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

7.2.2 สถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน รวมทั้งนักศึกษาจะได้รับ ประโยชน์ด้านการเรียน การสอน และการทำวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการ

บริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M

7.3 ประโยชน์ในทางปฏิบัติ หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตลอดจนประชาชนจะได้รับประโยชน์ในทางปฏิบัติอย่างน้อย 3 ข้อ ดังนี้

7.3.1 บุคลากรในสถานศึกษาสามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าไปปรับใช้ในทางปฏิบัติจริง รวมทั้งนำไปใช้ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

7.3.2 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนาหรือปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการวางแผนของหน่วยงาน

7.4 ประโยชน์ต่อประชาชน ในส่วนของประชาชนหากนำไปศึกษา จะช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเกิดความมั่นใจว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ รวมทั้งนำไปใช้ประโยชน์ เช่น นำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือในการติดตาม และการตรวจสอบหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐในเรื่องการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ หรือ กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องด้วย



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญและจำเป็น เพราะจะทำให้ผู้ศึกษาทราบ และเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่กำลังศึกษาว่า (1) ได้เคยมีใครศึกษาไว้ก่อนแล้วบ้าง มากน้อยเพียงใด (2) มีปัญหาใดบ้าง และมีแนวทางแก้ไขอย่างไร และ (3) ควรศึกษาซ้ำหรือศึกษาเรื่องอื่นใดเพิ่มขึ้น และหากไม่เคยมีใครศึกษา อาจารย์เริ่มศึกษาได้ นอกจากนั้น ข้อมูลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังมีความเกี่ยวข้อง สัมพันธ์ หรือสอดคล้องกับหัวข้ออื่นหรือส่วนอื่น ๆ ของการศึกษาก็ด้วย โดยผู้ศึกษาอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างหรือกำหนด (1) กรอบแนวคิดการวิจัยที่ใช้ในการศึกษา (2) วัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยของการศึกษา (3) คำจำกัดความหรือนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา (4) ระเบียบวิธีศึกษา (5) แบบสอบถาม และ (6) ปัญหาตลอดจน ข้อเสนอแนะหรือเสนอแนวทางการพัฒนาของการศึกษา (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 15) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โฟร์เพช)) ในการศึกษา เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเอกสารต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้สร้างกรอบแนวคิดการวิจัย สร้างแบบสอบถาม และเสนอแนะแนวการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นต้น สำหรับการจัดแบ่งหรือกำหนดหัวข้อของบทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหัวข้อให้สอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัย โดยครอบคลุมหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดหรือความหมายเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพ การบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ และการประกันคุณภาพการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ
4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของงานประกันคุณภาพและงานติดตาม ประสิทธิภาพงาน สำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพ การบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ และการประกันคุณภาพการศึกษา

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ ให้ความสำคัญกับแนวคิด หรือความหมายเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพ การบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์ และการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดหรือความหมายของคำต่าง ๆ โดยนำเสนอเรียงตามลำดับปี พ.ศ. จากปี พ.ศ. เก่าสุดถึงใหม่สุด รวมทั้งเริ่มจากนักวิชาการไทย และตามด้วยนักวิชาการต่างประเทศ อย่างไรก็ตาม ในบางแห่งได้นำความหมายของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน มาแสดงไว้ด้วยในหัวข้อแรก เนื่องจากต้องการให้ทราบและเข้าใจความหมายอย่างเป็นทางการของความหมายของคำนั้น ๆ ก่อน หัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 หัวข้อย่อยได้แก่

- 1.1 ความหมายของการเสริมสร้าง
- 1.2 ความหมายของศักยภาพ
- 1.3 ความหมายของการบริหารจัดการ
- 1.4 ความหมายของยุทธศาสตร์
- 1.5 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 ความหมายของการเสริมสร้าง มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ ดังนี้

สุภา นันทะมีชัย (2551: 9) (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชายุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี เรื่อง “การเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชน ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย”) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การเสริมสร้าง หรือการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงาน” หมายถึง กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนขีดความสามารถในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความสามารถ เจตคติที่ดี และทักษะในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

วิจิตร ศรีสอาน (2544: 19) (อ้างใน สวาท ดวงคำ (2552: 23) วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เรื่อง “การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของข้าราชการครูในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 5”) ได้ให้ความหมายว่า หลักการเสริมสร้าง ได้แก่ การเสริมสร้างจริยธรรมและคุณธรรม ทั้งในทางป้องกันการกระทำผิด

และประพุดมิชอบของบุคลากร และการกวดขัน การลงโทษผู้กระทำผิด ส่วนหลักประสิทธิภาพ ถือว่าการทำงานใด ๆ จะต้องพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด โดยใช้คน เวลา และค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด การจะทำงานเช่นนี้จะต้องมีการวางแผนงาน การประสานงาน และการจัดแบ่งหน้าที่รวมทั้งวิธีทำงานที่ดี สกอตและเจฟฟี (Scott and Jaffe) (1991: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน ประวัต เอรารวรรณ์ (2539: 8-9) วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง “การเสริมสร้างพลังอำนาจครู : การวิจัยแบบสนทนากลุ่ม”) ให้ความหมายว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง การตั้งเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์ และวางแผนไปสู่การปฏิบัติ เพื่อจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเกิดความรับผิดชอบในงาน กระตุ้นให้ทำงานโดยพึ่งพาอำนาจ การตัดสินใจไปจากส่วนกลาง รวมไปถึง การเชื่อมโยงคุณลักษณะ ทักษะ และความสามารถในแต่ละบุคคลกับกลุ่มหรือทีมงาน และให้เข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมองค์กร โดยการให้อำนาจและโอกาสกับแต่ละบุคคลได้แสดงศักยภาพให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระดับที่องค์กรต้องการออกมา

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาความหมายของ คำว่า “การเสริมสร้าง” ของ นักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การเสริมสร้าง หมายถึง การวางแผน และกำหนดแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้ฝ่ายปฏิบัติงานมี คุณลักษณะ และทักษะที่ดีต่อการทำงานเพื่อพัฒนาความสามารถในแต่ละบุคคลหรือทีมงานให้เกิดความทุ่มเท และทุ่มค่า และเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมขององค์กร

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ ให้ความหมายของการเสริมสร้างไว้แตกต่างกัน เช่น สุภา นันทะมีชัย อธิบายความหมายของการเสริมสร้างว่า กรรมวิธีที่จะเพิ่มพูนขีดความสามารถในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ ความสามารถ เจตคติที่ดี และทักษะในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพ ขณะที่ วิจิตร ศรีสอ้าน กล่าวว่า หลักการเสริมสร้าง ได้แก่ การเสริมสร้างจริยธรรมและ คุณธรรม ทั้งในทางป้องกันการกระทำผิดและประพุดมิชอบของบุคลากร และการกวดขัน การลงโทษผู้กระทำผิด ส่วนหลักประสิทธิภาพ ถือว่า การทำงานใด ๆ จะต้องพยายามทำให้เกิดผลดี ที่สุด โดยใช้คน เวลา และค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ส่วน สกอตและเจฟฟี ให้ความหมายว่า การเสริมสร้าง หมายถึง การตั้งเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์ และวางแผนไปสู่การปฏิบัติเพื่อจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานใน องค์กรเกิดความรับผิดชอบในงาน กระตุ้นให้ทำงานโดยภาพรวมทั้งองค์กร เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า สกอตและเจฟฟี ให้ความหมายของการเสริมสร้างที่ครอบคลุมมากกว่า คือ การดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานโดยเชื่อมโยงกับคุณลักษณะ ทักษะ และความสามารถเพื่อให้แต่ละบุคคลได้แสดงศักยภาพให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระดับที่องค์กรต้องการออกมา

ในขณะที่นักวิชาการอีก 2 คน คือ สุภา นันทะมีชัย และ วิจิตร ศรีสอ้าน ให้ความหมายของการเสริมสร้างไปในทิศทางเดียวกัน คือ มุ่งเน้นในเรื่องของการเสริมสร้าง และเพิ่มพูนขีดความสามารถในการทำงานเฉพาะตัวผู้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงการทำงานที่ช่วยเอื้อต่อการเข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมขององค์กร

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของการเสริมสร้างของ สกอตและเจฟฟี มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการเสริมสร้าง ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “แนวทางการดำเนินงานต่าง ๆ ของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีคุณลักษณะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาความสามารถของแต่ละบุคคล หรือทีมงาน”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของการเสริมสร้างของ สกอตและเจฟฟี มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการเสริมสร้างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า การเสริมสร้าง ที่เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

1.2 ความหมายของศักยภาพ เนื่องจากแนวคิดเกี่ยวกับศักยภาพมีน้อยมาก แต่ศักยภาพนี้มีความหมายใกล้เคียงกับ คำว่าขีดความสามารถ และประสิทธิภาพ จึงได้นำแนวคิดดังกล่าวมาเสนอไว้เพื่อเทียบเคียงไว้ด้วย ดังต่อไปนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 230) (กรุงเทพมหานคร : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น จำกัด) ได้ให้ความหมายของ “ศักยภาพ” หมายถึง ภาวะแฝง พลังความสามารถที่มีอยู่ในบุคคลหรือคุณสมบัติที่มีแฝงอยู่ในสิ่งต่างๆ อาจทำให้พัฒนาหรือให้ปรากฏ เป็นสิ่งที่ประจักษ์ได้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524: 257) (อ้างใน วัลลภา ชัยนิติกุล (2546: 20) วิทยานิพนธ์ปริญญาสาทรณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพคิด ในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ”) ได้ให้ความหมายของ “ศักยภาพ หมายถึง วิสัยความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะมีอิทธิพลต่อการกระทำหรือการเปลี่ยนแปลงทางสังคมของแต่ละบุคคล แต่ละบุคคลนั้นจะมีวิสัยสามารถไม่เหมือนกัน”

กระทรวงศึกษาธิการ (2541: 49) ในหนังสือ เรื่อง “คู่มือการดำเนินงานตามโครงการส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ” (อ้างใน วัชรพร คำภู (2552: 19) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการวางแผนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรดิตถ์ เขต 1”) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้องรวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่า และใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2534: 67) (อ้างใน ภาสกร เหมภรณ์ (2549: 20) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร”) ได้ให้ความหมายของคำว่า ขีดความสามารถในการบริหารจัดการ หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน สมบูรณ์ เหล่าทอง (2551: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เรื่อง “การศึกษาขีดความสามารถและความคาดหวังจากประชาชนของนักการเมืององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพัทลุง”) ได้ให้ความหมายว่า ขีดความสามารถ คือ กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติของบุคคลที่จำเป็นในการทำงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของขีดความสามารถ หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถที่มาจากตัวคนทั้งหมดโดยมีที่มาจากพื้นฐาน ความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) คุณลักษณะส่วนบุคคล (attributes)

Concise Oxford English Dictionary (ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน อุดุ้ย แสงทอง (2549: 26) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการของการประปาส่วนภูมิภาค”) ได้ให้ความหมายของคำว่า potential หรือศักยภาพ หมายถึง

1. คุณภาพหรือความสามารถแฝงซึ่งสามารถพัฒนา และนำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตหรือก่อให้เกิดประโยชน์ได้ (latent qualities or abilities that may be developed and lead to future success or usefulness)

2. ความเป็นไปได้ที่บางสิ่งบางอย่างจะเกิดขึ้น หรือความเป็นไปได้ที่บางคนจะทำบางสิ่งบางอย่างให้เกิดขึ้นในอนาคต (the possibility of something happening or of someone doing something in the future)

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาความหมายของ คำว่า “ศักยภาพ” ของหน่วยงาน และนักวิชาการที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ศักยภาพ หมายถึง ความสามารถเฉพาะตัวบุคคลในการบริหารงานเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่ หน่วยงานและนักวิชาการได้ให้ความหมายของการพัฒนาไว้แตกต่างกัน เช่น กระทรวงศึกษาธิการ อธิบายความหมายของประสิทธิภาพว่า การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้องรวดเร็วและคุ้มค่า ขณะที่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ กล่าวว่า ชีตความสามารถในการบริหารจัดการ หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการ ส่วน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เห็นว่า ชีตความสามารถ คือ กลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติของบุคคลที่จำเป็นในการทำงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นคุณลักษณะของบุคคล เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ให้ความหมายของศักยภาพ หรือชีตความสามารถที่ครอบคลุมมากกว่า คือ การบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นต้องเป็นการบริหารจัดการหรือปฏิบัติงานเฉพาะตัวบุคคล แต่ยังรวมไปถึงการบริหารจัดการของหน่วยงานด้วย ในขณะที่ หน่วยงานอีก 2 หน่วยงาน คือ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และกระทรวงศึกษาธิการ ให้ความหมายของชีตความสามารถไปในทิศทางเดียวกัน คือ มุ่งเน้นในเรื่องของการปฏิบัติงานเฉพาะตัวบุคคลซึ่งยังไม่ชัดเจนในภาพรวม

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของศักยภาพ หรือชีตความสามารถของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของ ศักยภาพ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “ความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานประเมินผลของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของศักยภาพของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของศักยภาพที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า ศักยภาพ ที่มุ่งเน้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

1.3 ความหมายของการบริหารจัดการ มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ ดังนี้

นิรมิต เทียมทัน (2548: 61-62) ในหนังสือ เรื่อง “ยุทธศิลป์การบริหารจัดการ ศาสตร์และศิลป์สำหรับผู้สร้างอนาคตใหม่” (ปทุมธานี : โรงพิมพ์พิมพ์ตะวัน) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการ เป็นการแปลความมาจากภาษาอังกฤษอยู่ 2 คำ ได้แก่ administration และ management โดยมีการแปลความหมาย administration หมายถึง การบริหาร ส่วน management หมายถึง การจัดการ ซึ่งทั้งสองคำมีความแตกต่างกันในสาระสำคัญคือ ความรับผิดชอบ (accountability) กล่าวคือ การจัดการจะมีความรับผิดชอบในระดับความเข้มข้นที่มากกว่าการบริหาร (degree) การบริหารมักจะใช้กับการปฏิบัติที่เป็นเรื่องของกระบวนการที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนปกติตามคู่มือ ตามกฎระเบียบ และกฎหมาย โดยเฉพาะการบริหารองค์กรภาครัฐ หรือ ลักษณะการทำงานของผู้บริหารทั่วไป เพราะความรับผิดชอบของเขาสัมผัสเพียงรับรู้ว่าได้เอาใจใส่งานในหน้าที่แล้ว แต่ผลสำเร็จจะเกิดหรือไม่ไม่สำคัญ (responsibility) ในทางปฏิบัติของการทำงานส่วนใหญ่จะมีลักษณะงานที่ต้องบริหารคืองานปกติ (routine work) และงานที่ต้องแก้ปัญหา หรือพัฒนา จำเป็นต้องเข้าไปจัดการ ลงมือทำหรือร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน (involvement) ลักษณะการทำงานเช่นนี้ เรียกว่า การจัดการ สำหรับไทยใช้ทั้งสองคำ บางครั้งใช้คำว่า การบริหาร บางครั้งใช้คำว่า การจัดการ บางครั้งใช้ร่วมกันเรียกว่า การบริหารจัดการ และก็มีบ่อยครั้งใช้คำว่า การบริหาร แต่หมายถึง การจัดการ โดยเฉพาะการพูดกันในแวดวงธุรกิจเอกชน และการพูดในวงการทั่วไป ดังนั้น ในบางตอนบางข้อความอาจจะมีการพูดรวมถึงการบริหารจัดการรวมกันไปได้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 33-35) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อศึกษาค้นคว้าเอกสารจากต่างประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร และแคนาดา พบว่า ได้มีการนำคำว่า การบริหารจัดการ ซึ่งตรงกับคำว่า management administration มาใช้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น ใช้ในวงการศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ในหน่วยงานของรัฐ และในหน่วยงานของเอกชน ตัวอย่างเช่น

1. หนังสือ เรื่อง “Union-Management Administration of Employee Training: the Experience of Tennessee Valley Authority” เขียนโดย William J. McGlothlin ในปี ค.ศ. 1943
2. หนังสือ เรื่อง “Organizational Management Administration for Athletic Program” เขียนโดย Thomas M. Kinder จัดพิมพ์โดย Eddie Bowers Publishing, U.S.; พิมพ์ครั้งที่ 4, ธันวาคม ค.ศ. 1998

3. หนังสือ เรื่อง “Guide to Collection Development and Management Administration, Organization, and Staffing” เขียนโดย Mary H. Munroe, John M. Haar, Peggy Johnson จัดพิมพ์โดย Lanham, Md.: Scarecrow Press, 2001

4. วารสาร “Educational Management Administration & Leadership” Tony Bush (บรรณาธิการ) จาก University of Lincoln, UK (สหราชอาณาจักร) จัดพิมพ์โดย Sage Publications และได้ความร่วมมือจาก British Educational Leadership, Management & Administration Society, 2005-2007

5. มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ได้นำคำว่า Management Administration มาใช้ เช่น
5.1 Fairleigh Dickinson University ในเมืองแวนคูเวอร์ (Vancouver) ประเทศแคนาดา

5.2 Missouri State University ในมลรัฐมิสซูรี สหรัฐอเมริกา

5.3 Villanova University ในมลรัฐเพนซิลวาเนีย สหรัฐอเมริกา

5.4 University of Northwestern Connecticut ในมลรัฐคอนเนทิคัต สหรัฐอเมริกา

5.5 University of West Texas A&M ในมลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

5.6 University of Southwestern Medical Center ในเมืองดัลลัส (Dallas) มลรัฐเท็กซัส สหรัฐอเมริกา

6. หน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการของสหรัฐอเมริกา ได้นำมาใช้ เช่น
6.1 กระทรวงสิ่งแวดล้อม (Department of the Environment) ในมลรัฐแมริแลนด์

6.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่น คือ Jackson County ในมลรัฐฟลอริดา

7. หน่วยงานของเอกชน ในสหรัฐอเมริกา

7.1 บริษัท Hewlett Packard

7.2 บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Novell

7.3 บริษัท คอมพิวเตอร์ของเอกชน ชื่อ Knowledgestorm

7.4 บริษัท Gemalto

7.5 บริษัท ViaNett

นอกจากนั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550: 5) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอกซ์เปอร์เน็ท จำกัด) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การบริหารจัดการ (management administration) การบริหารการพัฒนา

(development administration) แม้กระทั่งการบริหารการบริการ (service administration) แต่ละคำมีความหมายคล้ายคลึงหรือใกล้เคียงกัน ที่เห็นได้อย่างชัดเจนมีอย่างน้อย 3 ส่วน คือ หนึ่ง ส่วนเป็นแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาครัฐที่หน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ สอง มีกระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การคิด (thinking) หรือการวางแผน (planning) การดำเนินงาน (acting) และการประเมินผล (evaluating) และ สาม มีจุดหมายปลายทาง คือ การพัฒนาประเทศไปในทิศทางที่ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น รวมทั้งประเทศชาติมีความเจริญก้าวหน้า และมั่นคงเพิ่มขึ้น สำหรับส่วนที่แตกต่างกัน คือ แต่ละคำมีจุดเน้นต่างกัน กล่าวคือ การบริหารจัดการเน้นเรื่องการนำแนวคิดการจัดการของภาคเอกชนเข้ามาใช้ในการบริหารราชการ เช่น การมุ่งหวังผลกำไร การแข่งขัน ความรวดเร็ว การตลาด การประชาสัมพันธ์ การจูงใจด้วยค่าตอบแทน การลดขั้นตอน และการลดพิธีการ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารการพัฒนาให้ความสำคัญเรื่องการบริหารรวมทั้งการพัฒนานโยบาย แผน แผนงาน โครงการ (policy, plan, program, project) หรือกิจกรรมของหน่วยงานของรัฐ ส่วนการบริหารการบริการเน้นเรื่องการอำนวยความสะดวกและการให้บริการแก่ประชาชน

วิรัช วิรัชนิการวรรณ (2550: 2-4) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ยังได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหาร การจัดการ และการบริหารจัดการ ไว้ว่า มีความหมายใกล้เคียงกันและอาจนำมาใช้แทนกันได้ ถึงแม้ว่าแต่ละคำจะมีความแตกต่างกันในรายละเอียดบางประการ เช่น วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงาน โดยคำว่า การบริหารส่วนใหญ่ใช้ในภาครัฐหรือหน่วยงานภาครัฐซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน ขณะที่คำว่า การจัดการนิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) โดยผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือเป็นผลพลอยได้ (by product) ส่วนคำว่า การบริหารจัดการ นำมาใช้ทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เฉพาะการบริหารจัดการภาครัฐ มีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลายแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น สำหรับความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่หน่วยงาน และ/หรือ บุคลากรของหน่วยงานนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง พัฒนา หรือสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ คำว่า การบริหารและการบริหารจัดการ อาจใช้แทนกันได้ และยังอาจใช้คำอื่นที่มีความหมายคล้ายคลึงกันแทนกันได้ อีก เช่น การจัดการ

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551: 10) ในบทความ เรื่อง “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหารการพัฒนา และการบริหารจัดการ” (ค้นคืนวันที่ 8 พฤษภาคม 2554 จาก <http://www.wiruch.com>) มีความเห็นว่า การบริหารในฐานะที่เป็นกระบวนการ หรือกระบวนการบริหาร เกิดได้จากหลายแนวคิด เช่น โปสคอร์ด (POSDCoRB) เกิดจากแนวคิดของลูเทอร์ กุลิก (Luther Gulick) และลินคอล์น เออร์วิค (Lyndall Urwick) ประกอบด้วยขั้นตอนการบริหาร 7 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การอำนวยความสะดวก (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการงบประมาณ (Budgeting) ขณะที่กระบวนการบริหารตามแนวคิดของ เฮนรี ฟาโยล (Henry Fayol) ประกอบด้วย 5 ประการ ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับการ (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุมงาน (Controlling) หรือรวมเรียกว่า พอคค (POCCC)

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551: 36) ในบทความเดียวกัน ยังได้อธิบายไว้อีกว่า คำว่า การบริหารจัดการ (management administration) นำไปใช้ทั้งหน่วยงานและบุคลากรของภาครัฐและภาคเอกชน เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน ถ้านำคำนี้ไปใช้ในหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ชัดเจนมากขึ้น อาจใช้คำว่า การบริหารจัดการภาครัฐ (public management administration)

นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 1) ในบทความ เรื่อง “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ” (ค้นคืนวันที่ 8 พฤษภาคม 2554 จาก <http://www.wiruch.com>) อธิบายว่า คำว่า “การบริหาร (administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administratae” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยความสะดวก (direct) การบริหาร มีความสัมพันธ์หรือมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “minister” ซึ่งหมายถึง การรับใช้หรือผู้รับใช้ หรือผู้รับใช้รัฐ คือ รัฐมนตรี สำหรับความหมายดั้งเดิมของคำว่า administer หมายถึง การติดตามดูแลสิ่งต่าง ๆ

ส่วนคำว่า การจัดการ (management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งเพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) หรือกำไรสูงสุด (maximum profits) สำหรับผลประโยชน์ที่จะตกแก่สาธารณะถือเป็นวัตถุประสงค์รองหรือผลพลอยได้ (by product) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงแตกต่างจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งหน่วยงานภาครัฐที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการสาธารณะทั้งหลาย (public services) แก่ประชาชน การบริหารภาครัฐทุกวันนี้หรืออาจเรียกว่า การบริหารจัดการ (management administration) เกี่ยวข้องกับภาคธุรกิจมากขึ้น เช่น การนำแนวคิดผู้บริหารสูงสุด (Chief Executive Officer) หรือ ซีอีโอ (CEO) มาปรับใช้ในวงราชการ การบริหาร

ราชการด้วยความรวดเร็ว การลดพิธีการที่ไม่จำเป็น การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และการจูงใจด้วยการให้รางวัลตอบแทน เป็นต้น

การบริหาร บางครั้งเรียกว่า การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึงหน่วยงาน และ/หรือ บุคลากร) ที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น (1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (3) การบริหารคุณธรรม (Morality) (4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) (5) การวางแผน (Planning) (6) การจัดองค์การ (Organizing) (7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) (8) การอำนวยการ (Directing) (9) การประสานงาน (Coordinating) (10) การรายงาน (Reporting) และ (11) การงบประมาณ (Budgeting) เช่นนี้ เป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” หรือ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารที่เรียกว่า แฟ้มส์-โพสคอร์ด (PAMS-POSDCoRB)” แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาความหมายของ คำว่า “การบริหารจัดการ” ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือแนวทางการดำเนินงานใด ๆ ของหน่วยงาน หรือบุคลากรภายในหน่วยงานที่มีการสั่งการ หรือร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งของหน่วยงาน

ในเวลาเดียวกัน จากการศึกษาวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน กล่าวคือ นิรมิต เทียมทัน เห็นว่า การบริหารจัดการ นั้น มาจากคำ 2 คำ คือ การบริหาร และ การจัดการ ซึ่งทั้งสองคำมีความแตกต่างกัน คือ การจัดการจะมีความรับผิดชอบในระดับความเข้มข้นที่มากกว่าการบริหาร แต่การบริหารมักจะใช้กับการปฏิบัติที่เป็นเรื่องของกระบวนการที่ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนปกติตามคู่มือ ตามกฎระเบียบ และกฎหมาย ส่วน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ เห็นว่า การบริหารจัดการ หมายถึง แนวทางในการบริหารงานที่เป็นการผสมผสานแนวคิดการบริหารภาครัฐและการจัดการภาคเอกชนเข้าด้วยกัน เมื่อนำวิธีการบริหารงานมาใช้ในการปฏิบัติราชการจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ 11 ด้าน เช่น การบริหารนโยบาย การบริหารอำนาจหน้าที่ และการบริหารคุณธรรม เป็นต้น เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า นิรมิต เทียมทัน ให้ความหมายของการบริหารและการจัดการที่แยกจากกัน และไม่มีขั้นตอนที่ชัดเจน แต่ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ ให้แนวคิดและความหมายของการบริหารจัดการที่ครอบคลุมขั้นตอนและสาระสำคัญของการบริหารจัดการ และเหมาะกับการนำมาปรับใช้กับหน่วยงานราชการในปัจจุบัน

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัช นิภาวรรณ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของ การบริหารจัดการ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “การดำเนินงาน หรือแนวทางการดำเนินงานใด ๆ ของหน่วยงาน หรือบุคลากรภายในหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินงานของหน่วยงานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของการบริหารจัดการของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการบริหารจัดการที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า การบริหารจัดการ ที่มุ่งเน้นให้เกิดความเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการนำมาปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

1.4 ความหมายของยุทธศาสตร์ มีหน่วยงานและนักวิชาการได้ให้ความเห็นไว้ ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546: 911) (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น) ได้ให้ความหมายว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง “วิชาว่าด้วยการพัฒนาและการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ จิตวิทยาและกำลังรบทางทหารตามความจำเป็น ทั้งในยามสงบและยามสงคราม”

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 190) (อ้างใน วุฒิพงษ์ ไชยทิพย์ (2550: 10) วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ เรื่อง “การศึกษาประสิทธิผล และปัญหาการใช้กระบวนการการบริหารเชิงยุทธศาสตร์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของสารเสพติดในโรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 24 อำเภอจุน จังหวัดพะเยา”) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ยุทธศาสตร์เป็นส่วนผสมของเป้าหมายและนโยบายหลัก ซึ่งรวมกันเป็นการกระทำอย่างใดและมักจะต้องการจัดเอาทรัพยากรต่าง ๆ ด้วย

วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์และคณะ (2546: 18) (อ้างใน ประเสริฐ สิงขรเจิว (2550: 50) วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารกองประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกเลย”) กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง ชุดของทางเลือกระยะยาวเกี่ยวกับเป้าประสงค์เชิงปฏิบัติการและนโยบาย รวมทั้งแผนปฏิบัติการของแผนงานรัฐบาล ซึ่งองค์การภาครัฐบาลกำหนดโดยคำนึงถึงปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของแผนงานที่รัฐบาลกำหนดไว้ และสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของแผนงาน

ชลธิศ ชีระฐิติ (2547: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน อนันต์ ทองเกล็ด (2552: 10) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังพลสังกัดกองบิน 41”) ได้ให้ความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ว่า ยุทธศาสตร์ หรือ กลยุทธ์ หมายถึง แบบแผนหรือแบบแผนบุคคล หรือองค์การในการปฏิบัติการในปัจจุบัน หรือในอนาคต ยุทธศาสตร์เป็นแบบแผนหรือแบบแผนที่ชี้นำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่กำเนิดมาจากความเข้าใจของมนุษย์เกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงรอบตัว และแนวโน้มทางประวัติศาสตร์ที่กำลังเกิดขึ้น แนวคิดและการจัดการเชิงกลยุทธ์มีความหมายครอบคลุมถึงมิติของระยะเวลาในระยะสั้นและในมิติระยะยาว

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาความหมายของ คำว่า “ยุทธศาสตร์” ของหน่วยงานและนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ ยุทธศาสตร์ หมายถึง แนววิธีการดำเนินงานที่จะทำให้หน่วยงานเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย และนโยบายหลักของหน่วยงานตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็น ว่า นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของยุทธศาสตร์ไว้แตกต่างกัน เช่น ธงชัย สันติวงษ์ อธิบายความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ขณะที่ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ กล่าวว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง ชุดของทางเลือกระยะยาวเกี่ยวกับเป้าประสงค์เชิงปฏิบัติการและนโยบาย ส่วน ชลธิศ ชีระฐิติ อธิบายว่า ยุทธศาสตร์ หรือ กลยุทธ์ หมายถึง แบบแผนหรือแบบแผนบุคคล หรือองค์การในการปฏิบัติการในปัจจุบัน หรือในอนาคต เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า ธงชัย สันติวงษ์ ให้ความหมายของยุทธศาสตร์เน้นไปทางด้านการบริหารจัดการด้านปัจจัยภายใน ซึ่งยังไม่สะท้อนถึงแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ในขณะที่ นักวิชาการอีก 2 คน คือ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์และคณะ และ ชลธิศ ชีระฐิติ ให้ความหมายของยุทธศาสตร์เน้น ไปในเรื่องของแผนเชิงกลยุทธ์ หรือแนวทางการดำเนินเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย แต่ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ ให้ความหมายอย่างกว้างขวาง ในขณะที่ ชลธิศ ชีระฐิติ ให้ความหมายไว้อย่างชัดเจน และตรงประเด็น

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของยุทธศาสตร์ของ ชลธิศ ชีระฐิติ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของ ยุทธศาสตร์ ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษารุ่นนี้ โดยหมายถึง “แนวทาง หรือวิธีการดำเนินงานที่จะทำให้งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย นโยบายหลัก ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของยุทธศาสตร์ของ ชลธิศ ชีระวุฒิ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของยุทธศาสตร์ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า ยุทธศาสตร์ มีความครอบคลุมเนื้อหา เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาครั้งนี้

1.5 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ ดังนี้

อุทุมพร จามรมาน (2541: 17) (อ้างใน นิรันดร์ นิติสุข (2545: 10) วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง “การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยี ราชมนคล วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ”) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การระบุความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

สงบ ลักษณะ (2541: 2) (อ้างใน สยาม กาวิละ (2550: 14) วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง “การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่”) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ คือ การวางแผนและการปฏิบัติของหน่วยผลิตที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต ดังนั้น การประกันคุณภาพทางการศึกษาจึงเป็นกระบวนการวางแผนและกระบวนการจัดการของผู้ที่รับผิดชอบจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ให้ครบถ้วนตามมาตรฐานที่ระบุไว้ในหลักสูตรและตรงกับความมุ่งหวังของสังคม

สมคิด พรหมจ้อย (2544: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน วารินทร์ ลินสูงสุด (2550: 13-14) วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียนอำเภอ/เขต สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ”) ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาว่า เป็นการดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่าง ๆ ทั้งด้านวิชาการ การบริการ การบริหารและการจัดการเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้บริการทางการศึกษาทั้งผู้รับโดยตรง คือ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม คือ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม คือ การดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้เพื่อให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยการบริหารงานของสถานศึกษา

สรุปและวิเคราะห์ จากการศึกษาคำหมายของ คำว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา” ของนักวิชาการทั้งหลายที่ได้นำเสนอไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายของ การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวางแผนและบริหารจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าหมาย หรือตามภารกิจหลักของสถานศึกษาทั้งในด้านวิชาการ การบริการ การบริหารและการจัดการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งโดยตรงและโดยอ้อมว่า ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานตรงกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนเพื่อให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยของการบริหารจัดการของสถานศึกษาเพื่อการปรับปรุง

ในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษามีความเห็นว่ นักวิชาการแต่ละคนได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้แตกต่างกัน เช่น อุทุมพร จามรมาน อธิบายความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การระบุนความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ ขณะที่ สงบ ลักษณ์ะ กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการบริหารจัดการของหน่วยผลิตที่มุ่งจะผลิตสิ่งที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต ส่วน สมคิด พรหมจ้อย อธิบายว่า การประกันคุณภาพการศึกษาว่า เป็นการดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่าง ๆ ทั้งด้านวิชาการ การบริการ การบริหาร และการจัดการเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา เช่นนี้ ผู้ศึกษาเห็นว่า อุทุมพร จามรมาน ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเน้นการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และการดำเนินงาน ซึ่งยังไม่สะท้อนถึงการบริหารจัดการตามภารกิจของสถานศึกษาที่ชัดเจน ในขณะที่นักวิชาการอีก 2 คน คือ สงบ ลักษณ์ะ และ สมคิด พรหมจ้อย ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษานั้นไปในเรื่องของกระบวนการวางแผน และแนวทางการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งเน้นคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้ใช้ผลผลิต แต่ สมคิด พรหมจ้อย ให้ความหมายที่ชัดเจน และตรงประเด็น และครอบคลุมผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากกว่า

เมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาของ สมคิด พรหมจ้อย มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของ การประกันคุณภาพการศึกษา ที่เป็นความคิดเห็นของผู้ศึกษาเองและใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “กระบวนการวางแผน และการบริหารจัดการกิจกรรมต่าง ๆ ตามเป้าหมาย และตามภารกิจหลักของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งโดยตรงและโดยอ้อม รวมทั้ง เพื่อให้ทราบจุดเด่นจุดด้อยการบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อไป”

สำหรับเหตุผลที่นำความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาของ สมคิด พรหมจู้ มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นการให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ เข้าใจง่าย และสะดวกต่อการนำไปปรับใช้ได้อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้

2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M

หรือกรอบแนวคิด 11M

เนื่องจากการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิด และเป็นตัวแปรอิสระ แต่นำมาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพียง 10 ด้าน โดยตัดด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมออก ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หัวข้อนี้ประกอบด้วย 2 หัวข้อย่อย ได้แก่

2.1 ความหมาย ความสำคัญ และการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M กับกรอบแนวคิดอื่น

2.2 ประโยชน์ของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M

2.1 ความหมาย ความสำคัญ และการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M กับกรอบแนวคิดอื่น

วิเชียร วิทษุตม (2551: 2) (อ้างใน สุวนี จรุงโรจน์ ณ อุชยา (2551: 25-26) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพีซีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร”) กล่าวถึง ทรัพยากรในการบริหาร (management resources) ว่า โดยทั่วไปทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารที่สำคัญมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการบริหาร (Management) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 4M ทรัพยากรในการบริหารหรือปัจจัยในการบริหารเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็น หรือเป็นพื้นฐานในการบริหารที่จะขาดเสียมิได้ ถ้า

ขาดเสียแล้วไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการ หรือการบริหารธุรกิจก็ตาม งานก็ไม่สามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 24-26) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้กล่าวถึงกรอบแนวคิดทางวิชาการที่นำมาใช้ในการจัดกลุ่ม เป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย “กลุ่มคำ” หลายด้าน หรือหลายขั้นตอน กรอบแนวคิดแบบนี้นำมาใช้ในการศึกษา การทำวิจัย หรือการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมทั้งใช้ใน “การจัดกลุ่มหรือการจัดกลุ่มปัญหา” ด้วย ดังนี้

ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M (หรืออาจเรียกว่าทรัพยากรบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources)

1. 3M เช่น Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่า การบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์)

2. 4M เช่น Man Money Management Material (การบริหารวัสดุอุปกรณ์) หรือ Man Machine Medium Mission

3. 5M เช่น Man Money Management Material Morality (การบริหารคุณธรรม หรือจริยธรรมของบุคลากรในหน่วยงาน) หรือ Machinery Manpower Material Method Measurement

4. 6M เช่น Man Money Management Material Morality Market (ตลาด ผู้รับบริการ หรือประชาชนผู้รับบริการ)

5. 7M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message (การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร)

6. 8M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method (วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค)

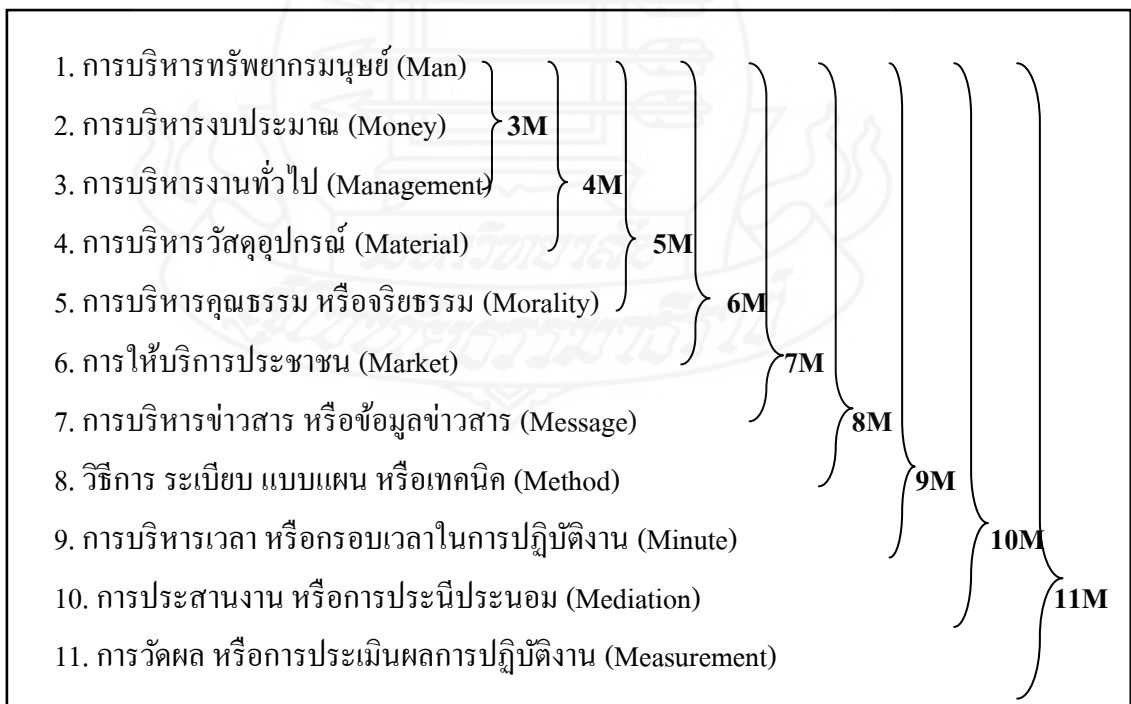
7. 9M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน)

8. 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation (การประสานงาน หรือการประนีประนอม)

9. 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation Measurement (การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

นอกจากนั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 11) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้กล่าวถึง การจัดแบ่งตัวชี้วัด การบริหารจัดการออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการหรือประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ หรือทรัพยากรการจัดการ (management resources) ตัวอย่างเช่น 3M ที่ประกอบด้วย คนหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินหรือการบริหารงบประมาณ (Money) และการบริหารงานทั่วไป (Management) ที่ถูกนำเข้าไปในระบบการบริหารจัดการ ตัวชี้วัดดังกล่าวนี้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากการบริหารจัดการมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น จนเป็น 11M ตัวอย่างเช่น (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นทรัพยากรการจัดการเหล่านี้อาจจะเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ ครบเท่าที่ระบบการบริหารจัดการยังคงพัฒนา และก้าวไปอย่างไม่หยุดยั้ง ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.1

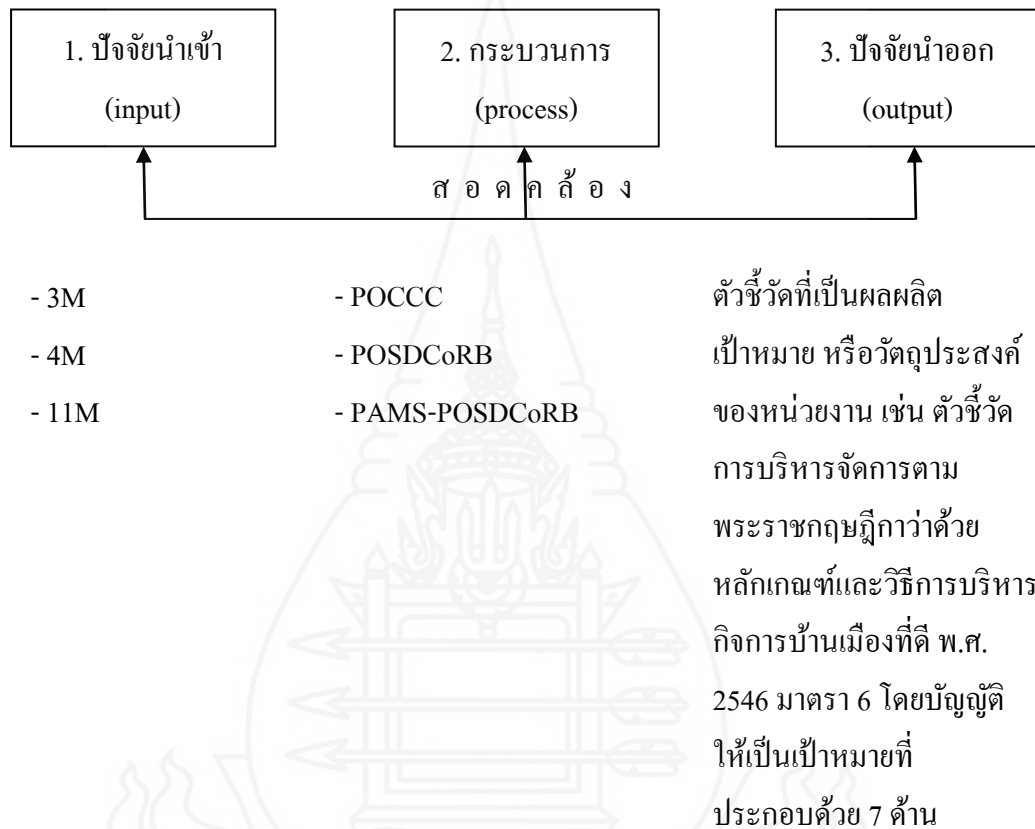


ภาพที่ 2.1 ตัวชี้วัดการบริหารจัดการในฐานะที่เป็นปัจจัยนำเข้า 3-11 ด้านที่เรียกว่า 3M-11M

2. กระบวนการ (process) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย การดำเนินงานหลายขั้นตอนที่หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐพึงดำเนินการ หรือหมายถึง ตัวชี้วัดที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่อยู่ในระบบการบริหารจัดการ โดยนำแต่ละขั้นตอนมาใช้เป็น เครื่องมือในการปรับเปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิตตามเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานต่อไป เช่น พอลค์ (POLC) ที่ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การชี้นำ (Leading), และการควบคุม (Controlling) ตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการนี้ ได้มีการพัฒนาการตลอดมา โดยในสมัยของ เฮนรี ฟาโย (Henri Fayol) ปี ค.ศ. 1916 ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน เรียกว่า พอคค์ (POCCC) ที่ประกอบด้วย การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การสั่งการ (Commanding), การประสานงาน (Coordinating), และการควบคุม (Controlling) ต่อมาในปี ค.ศ. 1937 กุลิกและเออร์วิค (Gulick และ Urwick) เรียกว่า โปสคอร็บ (POSDCoRB) ซึ่งประกอบด้วย 7 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การบริหารงานบุคคล (Staffing), การอำนวยการ (Directing), การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting), และการงบประมาณ (Budgeting) ครั้นถึงปี ค.ศ. 1972 แฮร์โรลด์ คูนต์ซ์ (Harold D. Koontz) เห็นว่า ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน เรียกว่า โปสคค์ (POSDC) ได้แก่ การวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing), การอำนวยการ (Directing), และการควบคุม (Controlling) จากนั้น แนวคิดได้เปลี่ยนแปลงไปบ้าง โดยในปี ค.ศ. 1988 คูนต์ซ์ และ เวียห์ริช (Koontz และ Wehrlich) ได้ ร่วมกันเขียนหนังสือ เรื่อง Management โดยได้เปลี่ยนขั้นตอนจากตัว D (Directing) เป็น L (Leading) เรียกว่า โปสลส์ (POSLC) พัฒนาการของตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการที่กล่าวมานี้ยังคงก้าว ต่อไปไม่หยุดยั้ง เช่น ได้มีการพัฒนาเป็น แพมส์-โปสคอร็บ (PAMS-POSDCoRB) ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน โดยพัฒนามาจาก โปสคอร็บ ข้างต้น และได้เพิ่มเติมเข้าไปอีก 4 ด้าน/ขั้นตอน ได้แก่ การบริหารนโยบาย (Policy) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) การบริหารคุณธรรม (Morality) และการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) ในอนาคตตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการ ดังกล่าวนี้ อาจมีจำนวนขั้นตอนเพิ่มมากขึ้นอีก หรืออาจลดลงก็ได้

3. ปัจจัยนำออก (output) หมายถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เป็นผลลัพธ์ ผลผลิต ผลการดำเนินงาน หรือเป็นจุดหมายปลายทาง (end(s)) เป้าหมาย (goal(s)) หรือ วัตถุประสงค์ (objective(s)) ของหน่วยงานที่ออกมาจากกระบวนการในขั้นตอนที่สองตัวชี้วัดที่เป็น ปัจจัยนำออกหรือเป็นเป้าหมายของหน่วยงานนี้ อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ตัวชี้วัดที่มี เป้าหมายที่มุ่งแสวงหากำไร (profit) และตัวชี้วัดที่มีเป้าหมายไม่มุ่งแสวงหากำไร (non-profit) หรือ แบ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการผลิตสินค้าหรือผลผลิต (products) และตัวชี้วัดที่มี

วัตถุประสงค์เพื่อให้บริการ (services) ก็ได้ ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัดการบริหารจัดการตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 โดยบัญญัติให้เป็นจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมายที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ไม่เพียงเท่านั้น วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 62-65) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพร์เพช) ยังได้วิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว ได้แก่ (1) 11M (2) PAMS-POSDCoRB (3) SWOT (4) Benchmarking และ (5) Balanced Scorecard โดยจัดแบ่งตามด้านวัตถุประสงค์และด้านจิตใจ รวมทั้งจัดแบ่งตามงาน (Management) เงิน (Money) คน (Man) และคุณธรรม (Morality) พบว่า

หนึ่ง เมื่อจัดแบ่งตามด้านวัตถุและจิตใจ ตัวชี้วัดการบริหารจัดการหรือตัวชี้วัดหลักทั้ง 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด ล้วนให้ความสำคัญกับด้านวัตถุมากกว่าด้านจิตใจ กล่าวคือ (1) 11M หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุมากถึง 10 ด้าน ขณะที่เน้นด้านจิตใจเพียง 1 ด้าน คือ คุณธรรมหรือจริยธรรมเท่านั้น (2) PAMS-POSDCoRB หรือตัวชี้วัดที่เป็นกระบวนการ หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 11 ด้าน/ขั้นตอน ได้เน้นด้านวัตถุ 9 ด้าน และเน้นด้านจิตใจเพียง 2 ด้าน คือ ด้านการบริหารคุณธรรมและด้านการบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (3) SWOT หรือตัวชี้วัดที่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่ประกอบด้วย 4 ด้าน/ปัจจัย ได้เน้นด้านวัตถุทั้ง 4 ด้าน (4) Benchmarking หรือตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุทั้ง 5 ด้าน และ (5) Balanced Scorecard หรือตัวชี้วัดที่ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้เน้นด้านวัตถุ 3 ด้าน และเน้นด้านจิตใจ 1 ด้าน คือ ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต

สอง ถ้าจัดแบ่งตามงาน เงิน คน และคุณธรรม พบว่า (1) 11M และ (2) PAMS-POSDCoRB ครอบคลุมครบทั้งด้านงาน เงิน คน และคุณธรรม ในขณะที่ (3) SWOT และ (4) Benchmarking ครอบคลุมเฉพาะด้านงานเท่านั้น ส่วน (5) Balanced Scorecard ครอบคลุม ด้านงาน เงิน และคน โดยไม่ครอบคลุมด้านคุณธรรม ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 5 ตัว/ชุดตัวชี้วัด จำแนกตามด้านวัตถุ และด้านจิตใจ รวมทั้งงาน เงิน คน และคุณธรรม

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
1. 11M หรือ ตัวชี้วัดที่เป็น ปัจจัยที่มีส่วน	(3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุ อุปกรณ์ (Material) (6) การให้บริการ	(2) การ บริหารงบ ประมาณ	(1) การ บริหาร ทรัพยากร	(5) การ บริหาร คุณธรรม

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
การบริหาร จัดการ 5 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด				
สำคัญต่อ การ บริหารจัดการ 11 ด้าน/ ขั้นตอน	ประชาชน (Market) (7) การบริหาร ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบ แผน หรือเทคนิค (Method) (9) การ บริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ใน การปฏิบัติงาน (Minute) (10) การ ประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement)	(Money)	มนุษย์ (Man)	(Morality)
2. PAMS- POSDCoRB หรือตัวชี้วัดที่ เป็น กระบวนการ หรือตัวชี้วัดที่ เป็นปัจจัยที่มี ส่วนสำคัญต่อ การบริหาร จัดการ 11 ด้าน/ขั้นตอน	(1) การบริหารนโยบาย (Policy) (2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) (5) การวางแผน (Planning) (6) การ จัดองค์การ (Organizing) (8) การ อำนวยความสะดวก (Directing) (9) การ ประสานงาน (Coordinating) และ (10) การรายงาน (Reporting)	(11)การ งบประมาณ (Budgeting)	(7) การ บริหาร ทรัพยากร มนุษย์ (Staffing)	(3) การ บริหาร คุณธรรม (Morality) (4) การ บริหารที่ เกี่ยวข้องกับ กับสังคม (Society)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัด	ด้านวัตถุ			ด้านจิตใจ
การบริหาร จัดการ 5 ตัว/ ชุดตัวชี้วัด	งาน (Management)	เงิน (Money)	คน (Man)	คุณธรรม (Morality)
3. SWOT	(1) จุดแข็ง (Strength) คือ ข้อดี หรือปัจจัย			
4 ด้าน/ปัจจัย	ที่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (2) จุดอ่อน (Weakness) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายในหน่วยงาน (3) โอกาส (Opportunity) คือ ข้อดี หรือปัจจัยที่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน และ (4) ข้อจำกัด หรืออุปสรรค (Threat) คือ ข้อด้อย หรือปัจจัยที่ไม่สนับสนุนภายนอกหน่วยงาน			
4. Bench- marking	(1) การปฏิบัติงาน หรือผลของการปฏิบัติงาน			
5 ด้าน	(2) กระบวนการดำเนินงาน (3) ผลผลิตภัณฑ์ (4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ (5) ยุทธศาสตร์			
5. Balanced Scorecard	(1) ด้านภายนอกองค์กร เช่น ประชาชน ผู้รับบริการ และ (2) ด้านภายในองค์กร เช่น กระบวนการบริหารงานภายในหน่วยงาน	(4) ด้านการเงิน	(3) ด้านการเรียนรู้และการเจริญเติบโต	

หมายเหตุ การนำเสนอตารางที่ 2.1 ข้างบนนี้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความครอบคลุมของกรอบแนวคิด 11M เมื่อเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น

สรุป จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวข้างต้นนี้ พบว่า ได้ให้ความหมายและกำหนดปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการไว้แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการเลือกหรือกำหนดว่าปัจจัยใดบ้างที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายของกรอบแนวคิด 11M ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยหมายถึง “กรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการ 11 ด้านที่นำมาใช้ในการศึกษาการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี”

สำหรับเหตุผลที่นำแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ มาใช้ในการกำหนดความหมายเนื่องจากเป็นกรอบแนวคิดที่มีเนื้อหาสาระครอบคลุมการบริหารจัดการมากถึง 11 ด้าน มีความชัดเจน มีการเผยแพร่ และนำไปใช้อย่างกว้างขวางพอสมควร รวมทั้งนำมาปรับใช้กับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษานี้ได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสม ถึงแม้จะมีข้อจำกัดบางประการ เช่น เป็นกรอบแนวคิดที่พัฒนาขึ้นโดยนักวิชาการไทย โดยพัฒนามาจาก 3M จนกระทั่งเป็น 11M จึงอาจทำให้ไม่ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการไทยบางส่วนก็ตาม

2.2 ประโยชน์ของปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือกรอบแนวคิด 11M มีดังนี้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 20-29) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ได้กล่าวถึง ตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 3M-11M หรือทรัพยากรการจัดการเป็นตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากร หรือปัจจัยที่มีส่วนสำคัญและจำเป็นต่อการบริหารจัดการ หรือการดำเนินงานของหน่วยงานที่ประกอบด้วยตัวชี้วัดหลัก 3-11 ด้าน ตามลำดับ ดังนี้

1. 3M ได้แก่ Man (การบริหารทรัพยากรมนุษย์) Money (การบริหารงบประมาณ) Management (แปลว่า การบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป เช่น การวางแผน การควบคุมดูแล การตัดสินใจ และการประชาสัมพันธ์)
2. 4M เช่น Man Money Material Management หรือ Man Machine Medium Mission
3. 5M ได้แก่ Man Money Material Management Market (การให้บริการประชาชน)
4. 6M ได้แก่ Man Money Material Management Market Morality (การบริหารคุณธรรม)

5. 7M ได้แก่ Man Money Material Management Market Morality Message (การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร)

6. 8M ได้แก่ Man Money Material Management Market Morality Message Method (วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค)

7. 9M เช่น Man Money Material Management Market Morality Message Method Minute (การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน)

8. 10M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation (การประสานงาน หรือการประนีประนอม)

9. 11M เช่น Man Money Management Material Morality Market Message Method Minute Mediation Measurement (การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน)

สำหรับตัวอย่างตัวชี้วัดรองของตัวชี้วัดหลัก หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความหรือขยายการดำเนินงานของตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น ดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M หรือตัวชี้วัดหลัก ตัวอย่าง ตัวชี้วัดรอง และตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการที่ เรียกว่า 11M ที่ ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
1. การบริหาร ทรัพยากร มนุษย์ (Man)	1.1 หน่วยงานบรรจุแต่งตั้งและใช้ บุคลากรอย่างเหมาะสมกับงาน	1.1 การร้องเรียนเรื่องการบรรจุ แต่งตั้ง การเข้าสู่ตำแหน่ง และการใช้บุคลากร ของหน่วยงานลดน้อยลง และหน่วยงาน ได้รับความเชื่อมั่น คำชม และการยอมรับ เพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสำเร็จ ของตัวชี้วัดรอง)
	<p>1.2 หน่วยงานเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนา หรือ การฝึกอบรมเป็นประจำ</p> <p>1.3 หน่วยงานเชิญบุคคลภายนอก เช่น ผู้มีประสบการณ์ เข้ามาช่วยพัฒนา หรือให้คำแนะนำปรึกษาแก่บุคลากรเป็นประจำ</p> <p>1.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยน หรือยืมตัวบุคลากรจากหน่วยงานอื่น</p> <p>1.5 ผู้บริหารของหน่วยงานทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีด้านการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เช่น ไม่สนับสนุนระบบพวกพ้อง หรือระบบอุปถัมภ์ เป็นต้น</p>	<p>1.2 บุคลากรของหน่วยงานมีคุณภาพ มีประสบการณ์ มีระดับการศึกษา มีการตื่นตัว และมีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่สูงขึ้น</p> <p>1.3 บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้และมีความคิดที่กว้างขวางเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งความร่วมมือกับบุคคลภายนอกมีเพิ่มมากขึ้น</p> <p>1.4 บุคลากรของหน่วยงานที่แลกเปลี่ยนกันมีความสามัคคี ติดต่อกัน และมีความสัมพันธ์ที่ดีกันมากขึ้น</p> <p>1.5 การร้องเรียน และความขัดแย้งเรื่อง ทรัพยากรมนุษย์ลดน้อยลง ความร่วมมือภายในหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งผู้บริหารได้รับคำชม และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น</p>
2. การบริหาร งบประมาณ (Money)	<p>2.1 หน่วยงานได้รับการจัดสรร งบประมาณเพียงพอแก่การบริหาร จัดการ</p>	<p>2.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ดำเนิน กิจกรรมหรือโครงการด้วยความสบายใจมาก ขึ้น บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ได้ อย่างสะดวก และรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น</p>

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	2.2 การรายงานการบริหาร งบประมาณของหน่วยงานถูกต้อง ตามระเบียบ	2.2 ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดของ รายงานลดน้อยลง ระบบการควบคุม ตรวจสอบด้านงบประมาณได้รับความ เชื่อมั่น คำชม และการยอมรับเพิ่มขึ้น
	2.3 หน่วยงานสนับสนุนให้ ตรวจสอบภายในด้านงบประมาณ อย่างเข้มงวด	2.3 ความระมัดระวังในการใช้จ่าย งบประมาณของบุคลากรเพิ่มขึ้น ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดในการใช้ จ่ายงบประมาณลดลง และหน่วยงานได้ ดำเนินการลงโทษบุคลากรที่กระทำ ความผิดด้านงบประมาณอย่างจริงจัง
	2.4 หน่วยงานสนับสนุนให้ หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วม ในการตรวจสอบงบประมาณ	2.4 หน่วยงานภายนอกได้เข้ามามีส่วน ร่วมในการตรวจสอบ และให้ ข้อเสนอแนะด้านงบประมาณเพิ่มมากขึ้น การร้องเรียนเรื่องการทุจริตงบประมาณ ลดน้อยลง หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น คำชม รวมทั้งการยอมรับด้านการควบคุม และตรวจสอบงบประมาณเพิ่มมากขึ้น
	2.5 หน่วยงานใช้จ่ายงบประมาณ อย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และเกิดประ โยชน์สูงสุด	2.5 การร้องเรียนเรื่องการทุจริต งบประมาณลดน้อยลง หน่วยงานได้รับ ความเชื่อมั่น คำชม และการยอมรับด้าน การใช้จ่ายงบประมาณเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
3. การ บริหารงาน ทั่วไป (Management)	3.1 หน่วยงานวางแผน ปฏิบัติตาม แผน และประเมินผลแผนอย่างเป็น ระบบ 3.2 หน่วยงานมีการบังคับบัญชา อย่างเป็นเอกภาพ 3.3 หน่วยงานประชาสัมพันธ์อย่าง ต่อเนื่อง 3.4 ผู้บริหารของหน่วยงานมีภาวะ ผู้นำสูง เช่น กล้าตัดสินใจ กล้า แสดงออก และกล้าปรับปรุง เปลี่ยนแปลง	3.1 ข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดด้าน การวางแผนของหน่วยงานและบุคลากร ลดน้อยลง และหน่วยงานได้รับคำชม และการยอมรับด้านการวางแผนเพิ่มมาก ขึ้น 3.2 ความซื่อซื่อ และความขัดแย้ง ภายในหน่วยงานลดน้อยลง หน่วยงานมี ผู้รับผิดชอบ หรือเจ้าภาพชัดเจน 3.3 ความขัดแย้งหรือข้อบกพร่องด้านการ รับข้อมูลข่าวสารลดน้อยลง ผู้รับบริการ หรือประชาชนรับทราบข้อมูล ข่าวสาร และรู้จักหน่วยงาน ตลอดจนการบริหาร จัดการของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้รับคำชมด้าน ประชาสัมพันธ์เพิ่มมากขึ้น 3.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้รับความ ร่วมมือ และยอมรับจากบุคลากรเพิ่มมาก ขึ้น การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหน่วยงาน เกิดง่ายขึ้น ชัดเจนขึ้น และการสร้างสรรค์ สิ่งใหม่เกิดมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<p>บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)</p>
	<p>3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีลักษณะ เป็นผู้นำมืออาชีพ เช่น มีวิสัยทัศน์ มี ความคิดริเริ่ม ใช้ความรู้ในการปฏิบัติ ราชการ และคำนึงถึงผลประโยชน์ ของส่วนรวมเป็นหลัก</p>	<p>3.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีความเป็น สากล และได้รับการยอมรับเพิ่มมากขึ้น การบริหารจัดการสมัยใหม่ หลักวิชาการ และนักวิชาการได้รับการสนับสนุนให้ เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้ง ประชาชนหรือส่วนรวมได้รับ ผลประโยชน์เพิ่มมากขึ้น</p>
<p>4. การบริหาร วัสดุอุปกรณ์ (Material)</p>	<p>4.1 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์ที่มี คุณภาพเพียงพอแก่การปฏิบัติงาน</p> <p>4.2 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ และคอมพิวเตอร์มาก เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน</p> <p>4.3 หน่วยงานปฏิบัติตามระเบียบการ พัสดุอย่างเคร่งครัด</p>	<p>4.1 วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในหน่วยงานมีความ คงทน และใช้ประโยชน์ได้นานเพิ่มมก ขึ้น ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการด้อยคุณภาพ ของวัสดุอุปกรณ์ลดลง</p> <p>4.2 ปริมาณวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ใน หน่วยงาน รวมทั้งบุคลากรของหน่วยงาน และประชาชนได้ใช้ประโยชน์จากวัสดุ อุปกรณ์อย่างชัดเจน และมากเพียงพอ</p> <p>4.3 การใช้จ่ายงบประมาณด้านวัสดุ อุปกรณ์เป็นระบบ ประหยัด และเกิด ประโยชน์คุ้มค่าเพิ่มมากขึ้น หน่วยงาน ได้รับความเชื่อมั่น และการยอมรับ เกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบการพัสดุ เพิ่มมากขึ้น</p>

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	4.4 หน่วยงานมีระบบการบำรุงรักษา วัสดุอุปกรณ์อย่างชัดเจน	4.4 การใช้วัสดุอุปกรณ์ของหน่วยงาน เป็นระเบียบ สอดคล้อง และประหยัดเพิ่ม มากขึ้น หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น และการสนับสนุนจากบุคลากรเกี่ยวกับ ระบบการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์เพิ่ม มากขึ้น
	4.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมี ความคิดริเริ่มที่จะนำวัสดุอุปกรณ์ ใหม่มาใช้ในหน่วยงาน	4.5 ผู้บริหารของหน่วยงานมีแนวโน้มที่ จะมีและใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย บุคลากรของหน่วยงานมีความหวังที่จะ ได้ใช้วัสดุอุปกรณ์ใหม่เพิ่มมากขึ้น
5. การบริหาร คุณธรรม (Morality)	5.1 บุคลากรของหน่วยงานนำ หลักธรรม เช่น ความซื่อสัตย์สุจริต มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่	5.1 บุคลากรของหน่วยงานได้ปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความราบรื่น ความขัดแย้ง และการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่ลดน้อยลง
	5.2 บุคลากรของหน่วยงานมี จิตสำนึกที่ดีงามในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ งานอย่างสม่ำเสมอ	5.2 บุคลากรของหน่วยงานมีความสุข มี ความสามัคคี และความร่วมมือภายใน หน่วยงานมีเพิ่มมากขึ้น ประชาชน ผู้รับบริการพึงพอใจการปฏิบัติหน้าที่ของ บุคลากรเพิ่มมากขึ้น
	5.3 หน่วยงานวางตัวบุคลากรได้ เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่	5.3 บุคลากรของหน่วยงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่าง เต็มที่เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	5.4 บุคลากรของหน่วยงานปฏิบัติ หน้าที่ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ วินัย อย่างเคร่งครัด	5.4 ผู้บริหารของหน่วยงาน ได้ควบคุม ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร เพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารได้นำหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบมาใช้บังคับจริงจังเพิ่มมากขึ้น และ การร้องเรียนบุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติ หน้าที่ลดน้อยลง
6. การให้บริการ ประชาชน (Market)	6.1 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็น	6.1 ประชาชนได้เข้าร่วมกิจกรรม แสดง ความคิดเห็น รวมทั้งติดตาม และ ตรวจสอบการบริหารจัดการหรือการ ให้บริการของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเสนอประเด็น เสนอปัญหา และเสนอแนวทางแก้ไข ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการของ หน่วยงาน อีกทั้งการกล่าวหาและการ ร้องเรียนเรื่องหน่วยงานไม่เปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็นลดน้อยลง
	6.2 หน่วยงานให้บริการในลักษณะที่ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชน	6.2 ผู้รับบริการหรือประชาชนพึงพอใจ ชื่นชม และให้ความร่วมมือกับบุคลากร ของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น
	6.3 หน่วยงานดำเนินงานโดยยึดถือ ผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	6.3 ผู้รับบริการหรือประชาชนได้รับ ผลประโยชน์ เกิดความพึงพอใจ ให้คำชม และให้ความร่วมมือเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	6.4 หน่วยงานค้นหาข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการให้บริการประชาชน	6.4 ปริมาณข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลสำหรับการให้บริการเพิ่มมากขึ้น บุคลากรของหน่วยงานได้ให้บริการด้วยความมั่นใจ และตรงกับความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น
	6.5 หน่วยงานประเมินผลความต้องการของประชาชน	6.5 ผู้บริหารของหน่วยงานคำนึงได้ถึง ความสำคัญของความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น หน่วยงานได้นำตัวชี้วัดทางวิชาการมาใช้ในการประเมินผล และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับประเมินผลความต้องการของประชาชนเพิ่มขึ้น
7. การบริหาร ข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร (Massage)	7.1 หน่วยงานนำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างมาเพียงพอ	7.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้เห็นถึงความสำคัญของข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารสำหรับการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ปริมาณข้อมูลข่าวสารมีเพิ่มขึ้น และบุคลากรของหน่วยงานได้แสดงถึงความพร้อมของข้อมูลข่าวสารที่สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่อย่างชัดเจน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	7.2 ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เชื่อถือได้	7.2 หน่วยงานได้รับความเชื่อมั่น และคำ ชมด้านข้อมูลข่าวสารจากผู้รับบริการ หรือประชาชนเพิ่มขึ้น และผู้รับบริการ หรือประชาชนขอรับข้อมูลข่าวสารจาก หน่วยงานเพิ่มมากขึ้น
	7.3 หน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ ทันสมัยเพียงพอต่อการสนับสนุน การรับและส่งข้อมูลข่าวสาร	7.3 จำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับ การรับส่งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานมี ให้เห็นอย่างชัดเจน มีหลักฐานที่ปรากฏ ว่าหน่วยงานรับและส่งข้อมูลข่าวสารได้ อย่างรวดเร็ว รวมทั้งบุคลากรของ หน่วยงานได้ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยใน การรับส่งข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง
	7.4 หน่วยงานแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารเป็นเครือข่ายและเป็นระบบ	7.4 ผู้บริหารของหน่วยงานได้เปิดเผย แผนผังหรือความสัมพันธ์อย่างมีระบบ เป็นเครือข่ายของการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารต่อสาธารณะ รวมทั้งปริมาณ ข้อมูลข่าวสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารของเครือข่ายมีเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	7.5 หน่วยงานมีระบบการควบคุม และการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร อย่างมีมาตรฐาน	7.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน ได้กำหนด หลักเกณฑ์การควบคุม และการ ตรวจสอบข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน รวมทั้งยึดถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และ เคร่งครัด
8. วิธีการ ระเบียบ แบบ แผน หรือ เทคนิค (Method)	8.1 หน่วยงานบริหารจัดการบน พื้นฐานของกฎหมาย หรือยึดถือหลัก นิติธรรม	8.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนดอำนาจ หน้าที่และขั้นตอนการปฏิบัติราชการไว้ใน กฎหมายหรือระเบียบอย่างชัดเจน รวมทั้งได้ ปรับปรุงขั้นตอน และหลักเกณฑ์การปฏิบัติ หน้าที่ให้ทันสมัยและสอดคล้องกับ สถานการณ์ อีกทั้งผู้บริหารของหน่วยงาน ได้ใช้ระเบียบและกฎหมายเป็นหลักในการ บริหารจัดการมากกว่าใช้ดุลพินิจส่วนตัว
	8.2 หน่วยงานยึดถือและปฏิบัติตาม กฎระเบียบของการปฏิบัติราชการ อย่างเคร่งครัด	8.2 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ ควบคุมดูแลบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ตาม กฎระเบียบอย่างเข้มงวด นอกจากนี้ การลงโทษบุคลากรที่ฝ่าฝืนมีเพิ่มมากขึ้น
	8.3 หน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและ ได้พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการ ปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา	8.3 บุคลากรของหน่วยงานได้กำหนด วิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการ เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งได้ประเมินผล วิธีการ หรือเทคนิคเป็นประจำ

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
<p>บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)</p>	<p>(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)</p>
	<p>8.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรม บุคลากรเรื่องวิธีการ และเทคนิคใน การปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ</p> <p>8.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน สนับสนุนให้บุคลากรนำวิธีการ หรือ เทคนิคมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่</p>	<p>8.4 บุคลากรของหน่วยงาน ได้รับการ ฝึกอบรมเรื่องวิธีการ และเทคนิคในการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เข้าใจ วิธีการ และเทคนิคในการปฏิบัติหน้าที่ เพิ่มมากขึ้น พร้อมก็นำความรู้ที่ได้จาก การฝึกอบรมนั้นไปปรับใช้อย่างชัดเจน</p> <p>8.5 ผู้บริหารของหน่วยงาน ได้ควบคุมดูแล บุคลากรในเรื่องการนำวิธีการ หรือเทคนิค มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และนำมาประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น ตำแหน่งของบุคลากรด้วย</p>
<p>9. การบริหาร เวลา หรือกรอบ เวลาที่ใช้ในการ ปฏิบัติงาน (Minute)</p>	<p>9.1 หน่วยงานมีนโยบายสนับสนุน การปฏิบัติราชการด้วยความรวดเร็ว และทันเวลา</p>	<p>9.1 ผู้บริหารของหน่วยงานมียุทธศาสตร์ ที่ชัดเจนในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ของบุคลากรด้วยความรวดเร็ว และทัน ต่อเหตุการณ์ ในเวลาเดียวกัน ได้ สนับสนุนให้บุคลากรนำไปปฏิบัติอย่าง จริงจัง</p>

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	9.2 หน่วยงานกำหนดระยะเวลาใน การปฏิบัติราชการแล้วเสร็จที่ชัดเจน และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด	9.2 ผู้บริหารของหน่วยงาน ได้กำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการ กรอบเวลา หรือ ระยะเวลาในการปฏิบัติราชการทุก ขั้นตอน และทุกกิจกรรมที่ชัดเจน พร้อม ทั้งควบคุมดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตาม อย่างเข้มงวด ต่อเนื่อง และเพิ่มมากขึ้น
	9.3 หน่วยงานลดขั้นตอนการปฏิบัติ ราชการเพื่อให้งานหรือกิจกรรมแล้ว เสร็จโดยเร็ว	9.3 ผู้บริหารของหน่วยงาน ได้กำหนด มาตรการ และได้สนับสนุนให้บุคลากร นำไปปฏิบัติ รวมทั้งได้ประเมินผลการ ลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการ ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละกิจกรรมของ บุคลากรอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง อีกทั้ง การกล่าวหาหรือการร้องเรียนเรื่อง บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าลดน้อยลง
	9.4 บุคลากรของหน่วยงานพักผ่อน หรือเลื่อนวันเวลาการปฏิบัติราชการ เป็นประจำ	9.4 ผู้รับบริการหรือประชาชนไม่ได้รับ การอำนวยความสะดวกและการบริการที่ ดีในเรื่องการปฏิบัติราชการตาม กำหนดเวลาเท่าที่ควร ประชาชนขาด ความเชื่อมั่นในการนัดหมายของ หน่วยงาน นอกจากนั้น การร้องเรียนเรื่อง การเลื่อนวันเวลา หรือความล่าช้าในการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	9.5 ผู้บริหารของหน่วยงานให้ ความสำคัญกับเวลา หรือความ รวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่	9.5 ผู้บริหารของหน่วยงานควบคุมดูแล การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้แล้ว เสร็จตามกำหนดเวลาอย่างใกล้ชิด และ ต่อเนื่องอีกทั้งการลงโทษบุคลากรที่ ปฏิบัติหน้าที่ไม่แล้วเสร็จตาม กำหนดเวลาลดน้อยลง
10. การ ประสานงาน หรือการ ประนีประนอม (Mediation)	10.1 หน่วยงานประสานงานภายใน และภายนอกของหน่วยงานอย่าง ชัดเจน 10.2 หน่วยงานวางระบบการ ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อลด ขั้นตอน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ในการปฏิบัติราชการ 10.3 หน่วยงานให้เวลาสำหรับการ ประสานกับหน่วยงานอื่นอย่างมาก เพียงพอ	10.1 ผู้บริหารของหน่วยงานและบุคลากร ได้ติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ และ ร่วมมือกับหน่วยงานและบุคลากรอื่นทั้ง ภายในและภายนอกอย่างเด่นชัดเพิ่มมา ขึ้น ความสามัคคีปรากฏชัดเจนมากขึ้น ขณะที่ความแตกแยก หรือความขัดแย้ง ลดน้อยลง 10.2 ผู้บริหารของหน่วยงานและบุคลากร ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็วเพิ่มมา ขึ้น อีกทั้งการกล่าวหา และการร้องเรียน บุคลากรลดน้อยลง 10.3 หน่วยงานได้กำหนดเวลาประชุม เรื่องการประสานงานร่วมกับหน่วยงาน อื่นเป็นประจำและต่อเนื่อง โดยการ ประชุมร่วมกันมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ
บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	(หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	10.4 หน่วยงานจัดการฝึกอบรม บุคลากรเรื่องการประสานงานในการ ปฏิบัติหน้าที่เป็นประจำ	10.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการ ฝึกอบรมเรื่องการประสานงานในการ ปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง ทำให้เข้าใจ เรื่องการประสานงานเพิ่มมากขึ้น พร้อม กับนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนั้นไป ปรับใช้อย่างชัดเจน
	10.5 หน่วยงานปรึกษาหารือกับ หน่วยงานอื่นเพื่อจัดแบ่งหน้าที่การ ปฏิบัติราชการที่ซ้ำซ้อนกัน หรือ คล้ายคลึงกันของแต่ละหน่วยงานให้ ชัดเจนขึ้น	10.5 การปฏิบัติหน้าที่ราชการที่ซ้ำซ้อน กัน หรือคล้ายคลึงกันระหว่างหน่วยงาน ลดน้อยลง อีกทั้งความขัดแย้งกันระหว่าง หน่วยงานในเรื่องการปฏิบัติราชการที่ ซ้ำซ้อนกันลดน้อยลง
11. การวัดผล หรือการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน (Measurement)	11.1 หน่วยงานมีระบบการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ ได้มาตรฐาน และชัดเจน	11.1 ผู้บริหารของหน่วยงานได้นำระบบ การวัดผล หรือการประเมินผลที่เป็น สากลและทันสมัยเข้ามาปรับใช้ในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร พร้อมกันนั้น ขั้นตอนของมาตรการและ หลักเกณฑ์สำหรับการวัดผล หรือการ ประเมินผลชัดเจนขึ้นและเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	11.2 หน่วยงานเปิดโอกาสให้ ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน	11.2 ประชาชนหรือหน่วยงานภายนอก ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวัดผล หรือ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ได้เข้ามา มีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ รับรู้ แสดงทัศนะ เสนอประเด็น เสนอปัญหา
	11.3 หน่วยงานควบคุมตรวจสอบ การวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเข้มงวด หรือหน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วน ร่วมในการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน	11.3 ผู้บริหารของหน่วยงานได้กำหนด หลักเกณฑ์ มาตรการในการวัด หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และได้ดำเนินการเพื่อให้มีการควบคุม และการตรวจสอบการวัดผล หรือการ ประเมินผลอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง
	11.4 หน่วยงานฝึกอบรม และพัฒนา บุคลากรในเรื่องการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรเป็นประจำ	11.4 บุคลากรของหน่วยงานได้รับการ ฝึกอบรม หรือการพัฒนาในเรื่องการ วัดผล หรือการประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ทำให้เข้าใจเพิ่มมากขึ้น พร้อมกับนำ ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม และการ พัฒนานั้นไปปรับใช้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ตัวชี้วัดการ บริหารจัดการ ที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย ตัวชี้วัดหลัก 11 ด้าน	ตัวอย่างตัวชี้วัดรอง (หมายถึง ระดับความสำเร็จของ ข้อความที่ขยายความ หรือขยายการดำเนินงานของ ตัวชี้วัดหลักแต่ละด้าน ให้เห็นชัดเจนขึ้น)	ตัวอย่างตัวชี้วัดผลสำเร็จ (หมายถึง ระดับความสำเร็จของผลการ ดำเนินงาน ผลของความสำเร็จ หรือ เป้าหมายที่ปรากฏออกมาที่หน่วยงาน ต้องการ หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึง ความสำเร็จของตัวชี้วัดรอง)
	11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน	11.5 ผู้บริหารของหน่วยงานได้ควบคุมดูแลบุคลากรในเรื่องการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารได้นำผลการประเมินมาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของบุคลากรด้วย

นอกจากนี้ ยังได้มีการนำกรอบแนวคิดดังกล่าวไปใช้อย่างกว้างขวางอีกด้วย ตัวอย่างเช่น อดุลย์ แสงทอง (2549: 26) วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการของการประปาส่วนภูมิภาค” และ ภูษพงศ์ สัจญโชติ (2551: 4) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเพลิงไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร” เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ศึกษาจึงได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อ

สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ที่มีผู้ศึกษาหรือทำวิจัยไว้แล้วมานำเสนอไว้ด้วย ดังนี้

ปีเตอร์ เอ็ม. เซงเก (Peter M. Senge) (1994: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) (อ้างใน พร้อมบุญ พานิชศักดิ์ (2552: 250) ในหนังสือ เรื่อง “พัฒนาในงานพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด)) สรุปสาระสำคัญได้ว่า สมาชิกขององค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นทีม ร่วมกันคิดพัฒนา และประสานความคิดร่วมกัน

จอร์จ เอฟ. แกนต์ (George F. Gant) (1979: 203) ในหนังสือ เรื่อง “Development Administration: Concepts, Goals and Methods” (Madison: University of Wisconsin Press) สรุปสาระสำคัญได้ว่า การกำหนดแผนและนโยบายทางด้านการเงินจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนแผนพัฒนาของรัฐ

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545: 32) ในหนังสือ เรื่อง “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา) สรุปสาระสำคัญได้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานควรเน้นการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานประจำปี และการประเมินผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

สำราญ บุญชิต (2552: 149) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร” สรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย มีคุณภาพ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2551: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) เรื่อง “การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของข้าราชการ เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2551” ค้นคืนวันที่ 20 ตุลาคม 2554 จาก <http://www.opdc.ac.th> มีสาระสำคัญสรุปได้ว่า การพัฒนาจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบเต็มความสามารถ ขยัน ตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม และคุณธรรม โดยกำหนดค่านิยมใหม่ที่พึงประสงค์ของข้าราชการไทยที่เรียกว่า “I AM READY” ซึ่งมาจาก

I = Integrity	การทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี
A = Activeness	ขยัน ตั้งใจ ทำงานเชิงรุก
M = Morality	มีศีลธรรม คุณธรรม
R = Relevancy	รู้เท่าทันโลก ปรับตัวทันโลก ตรงกับสังคม

E = Efficiency	มุ่งเน้นประสิทธิภาพ
A = Accountability	มีความรับผิดชอบต่อผลงานสังคม
D = Democracy	มีใจที่เป็นประชาธิปไตย มีส่วนร่วม โปร่งใส
Y = Yield	มีผลงาน มุ่งเน้นผลงาน”

ซีเทมล์ และคณะ (Zeithaml et al) (1985: 21-22) ในบทความ เรื่อง “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” (Journal of Marketing) สรุปสาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานควรคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่ดี เช่น การให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ บริการด้วยความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยยนอบน้อม มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรทุกระดับที่ดีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เป็นต้น

อเบอร์เบ็ช และร็อก (Aberbach and Rock: 1992) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 218) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) มีสาระสำคัญสรุปได้ว่า การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจัง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 28) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) สรุปสาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา

จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (1954: 397) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance” (New York: McGraw-Hill Book Company) สรุปสาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานควรปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่อง และมีมาตรฐานงานที่ดี มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนมีคุณภาพความพึงพอใจในการมารับบริการ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 (2552: คำนำ) ในหนังสือ เรื่อง “แนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ : การประยุกต์ และการพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) มีสาระสำคัญสรุปได้ว่า การบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีของหน่วยงานภาครัฐ ควรมีการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานด้วย

จันทนา สุขุমানันท์ (2548: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยภาวะผู้นำ” (กรุงเทพมหานคร : ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารจัดการไว้ว่า นักบริหารควรมีภาวะผู้นำที่สามารถนำองค์กรสู่

ความสำเร็จได้ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับมีความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และวางแผนการดำเนินงานที่มองการณ์ไกล

วีณา มโนหมั่นศรีทธา (2548: 132) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แผนกวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” มีข้อเสนอแนะว่า กรุงเทพมหานครควรมีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ

สรุป ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของนักวิชาการและหน่วยงานข้างต้นนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งอภิปรายผล และเสนอข้อเสนอแนะในบทที่ 5 ด้วย

4. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

เพื่อให้ทราบและเข้าใจการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษาขอแบ่งการเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) ความเป็นมา (2) โครงสร้าง และ (3) อำนาจหน้าที่

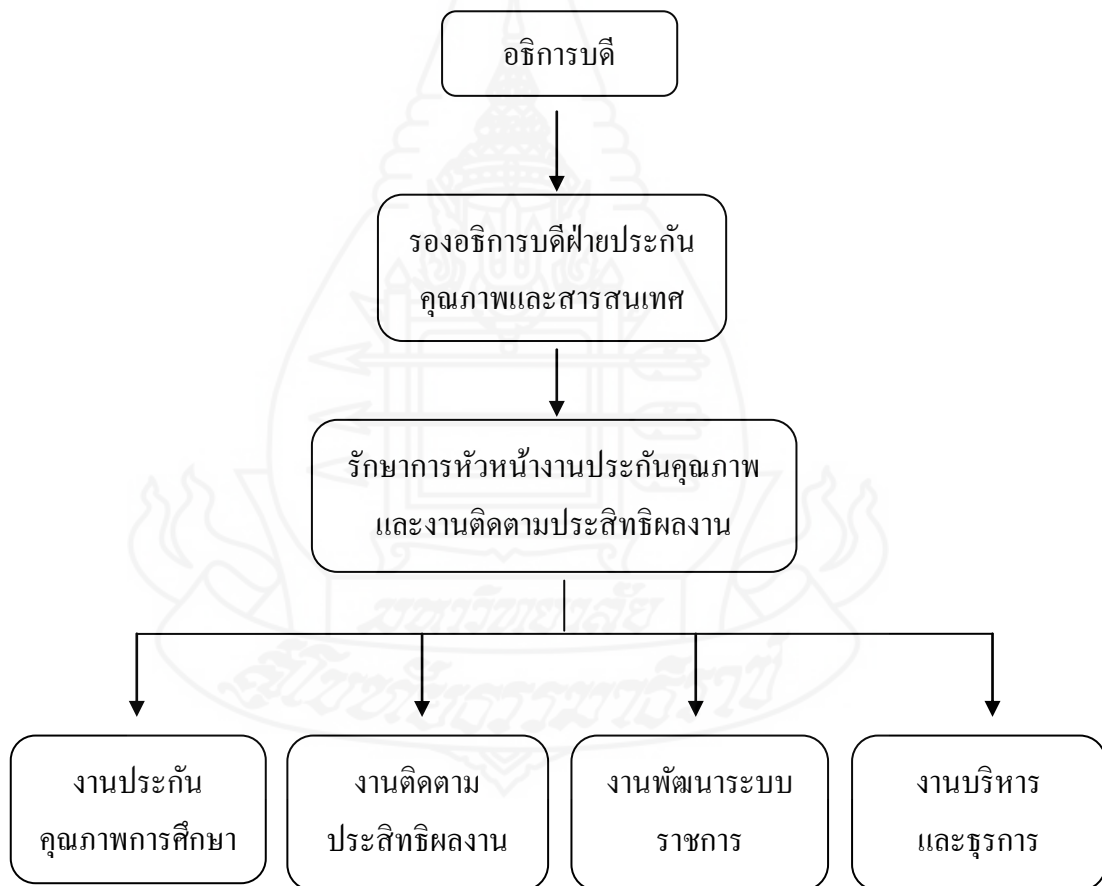
4.1 ความเป็นมา สำนักงานอธิการบดี (รายงานการตรวจประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2552 (2553: 4)) เป็นส่วนราชการสังกัดมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2534 เมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2534 แบ่งหน่วยงานเป็น 6 หน่วยงาน ได้แก่ (1) สำนักงานอธิการบดี (2) คณะเกษตรศาสตร์ (3) คณะวิทยาศาสตร์ (4) คณะวิศวกรรมศาสตร์ (5) สถาบันภาษาและวัฒนธรรม และ (6) สำนักวิทยบริการ โดยมีเหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกานี้ คือ เพื่อดำเนินการกิจการด้านการสอน วิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย และทบวงมหาวิทยาลัย

กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 และเมื่อปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน มหาวิทยาลัยได้จัดให้มี “งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน” เพื่อให้การดำเนินงานมีความชัดเจน และเป็นรูปธรรม มีความคล่องตัว โดยมีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย คณะ และสำนัก ดำเนินงานการประกัน

คุณภาพการศึกษาตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา รวมทั้งเป็นหน่วยงานติดตามประสิทธิผลของการดำเนินงานในระดับมหาวิทยาลัย คณะ และสำนัก เพื่อประมวลผล และจัดทำรายงานประจำปีของมหาวิทยาลัย และเป็นฐานข้อมูลสำหรับการพัฒนาคุณภาพ และประกอบการประเมินคุณภาพทางการศึกษาทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย

4.2 โครงสร้าง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานเทียบเท่าระดับคณะ โดยมี

อธิการบดี เป็นหัวหน้าหน่วยงาน แบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีออกเป็นกอง/หน่วยงาน เพื่อให้การบริหารงานด้านต่าง ๆ มีความคล่องตัว อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับการเตรียมการออกนอกระบบราชการ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้แบ่งส่วนงานออกเป็นโครงการจัดตั้งสำนัก และกองต่าง ๆ เพิ่มเติม โดยมีโครงสร้างของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ดังแสดงไว้ในภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

4.3 **อำนาจหน้าที่** งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน มีอำนาจหน้าที่ สอดคล้องกับกฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ ดังนี้

4.3.1 ส่งเสริมเผยแพร่และประชาสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพในระดับคณะ
สำนักและมหาวิทยาลัย

4.3.2 พัฒนาระบบและกลไกการพัฒนาคุณภาพ ระดับคณะ สำนักและ
มหาวิทยาลัย

4.3.3 พัฒนาและสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพทั้งภายในและภายนอก
มหาวิทยาลัย

4.3.4 ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ระดับคณะ สำนักและมหาวิทยาลัย

4.3.5 จัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายในและ
ภายนอก

4.3.6 ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเตรียมความพร้อมรับการประเมิน
คุณภาพ

4.3.7 วิเคราะห์และวิจัยเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ

สรุป จากการศึกษาข้างต้นได้แสดงให้เห็นถึงความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจ
หน้าที่ของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี โดยผู้ศึกษาจะได้นำมาใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งนำมา
ปรับใช้ในการอภิปรายผล และการเสนอข้อเสนอนะในบทที่ 5 อย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
การวิจัยของการศึกษาคั้งนี้ต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) เป็นส่วนที่มีความสำคัญทำให้ การศึกษาหรือการวิจัยเป็นระบบ และเป็นไปตามระบบสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ ยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้น อีกด้วย แต่ทั้งหมดนี้ ขั้นตอนการนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัยจะต้องมีความชัดเจน และเป็นระบบ ไม่ สับสน และใช้ภาษาที่ทำให้ผู้อ่านจะเข้าใจได้ง่าย วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 58-59) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนัก พิมพ์โพธิ์เพชร) ในการศึกษา เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ในครั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนการนำเสนอ วิธีดำเนินการวิจัยไว้อย่างชัดเจน และเป็นระบบรวม 6 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. ระยะเวลาทำการวิจัย
6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อนี้ออกเป็น 2 หัวข้อย่อย คือ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ บุคลากรเป้าหมายทั้งหมดที่ทำการศึกษา ซึ่งในที่นี้หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 1,351 คน (ที่มา : ข้อมูลจากโครงการ จัดตั้งกองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เดือนมิถุนายน 2554)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบ แบบสอบถาม ซึ่งในที่นี้หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 1,351 คน เช่นนี้ เป็นการนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ปฏิบัติงานอยู่ใน 15 หน่วยงาน และแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุน

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 1,351 คนแล้ว ผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,154 คน คิดเป็นร้อยละ 85.42 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริงจำแนกตามประเภทบุคลากร

(หน่วย : คน)

ประเภทบุคลากร	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมได้จริง
1. บุคลากรสายวิชาการ	573	573	402
2. บุคลากรสายสนับสนุน	778	778	752
			1,154
รวม	1,351	1,351	(คิดเป็นร้อยละ 85.42 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,351 คน))

สำหรับเหตุผลที่เลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวนี้ เพราะเป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ/หรือ ได้รับผลจากการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยตรง รวมทั้งมีประสบการณ์จริงในเรื่องดังกล่าวอีกด้วย

นอกจากนี้ ยังมีการสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ (delphi) จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายสุรชัย จอมพระบุตร ตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (2) นางพนมศรี เลิศสุภวิทย์นภา ตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ข้อมูลส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative data) และเป็นข้อมูลเสริมสำหรับนำไปวิเคราะห์เทียบเคียงกับข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) ที่ได้จากการวิจัยสนามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้อมูลหลัก

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) ซึ่งหมายถึง การศึกษาหรือการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลสนามหรือวิจัยสนามเป็นหลัก เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ ยังได้ให้ความสำคัญกับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้วย เช่น การรวบรวมข้อมูลในลักษณะของการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลในเชิงคุณภาพ เห็นได้จากการสัมภาษณ์เนวติกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญที่เรียกว่า เคนไฟล์

เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ในการศึกษาครั้งนี้จึงใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยหัวข้อนี้แบ่งการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) หลักเกณฑ์การสร้างคำถาม (2) ลักษณะแบบสอบถาม และ (3) การทดสอบแบบสอบถาม

2.1 หลักเกณฑ์การสร้างคำถาม ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 ข้อ

2.1.1 คำนึงถึงวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ รวมทั้งการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นต้น

2.1.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการตั้งคำถาม เช่น การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดหรือความหมายของการเสริมสร้าง ศักยภาพ การบริหารจัดการ และกรอบแนวคิด 11M เพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการสร้างแบบสอบถาม

2.1.3 ขอคำปรึกษา คำแนะนำ และความร่วมมือจากผู้มีความรู้ความสามารถ จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นายสุรชัย จอมพระบุตร ตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (2) นางพนมศรี เลิศศุภวิทย์นภา ตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี นอกจากนี้ ยังขอคำแนะนำและคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขคำถามอีกด้วย

2.2 ลักษณะแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามนั้น ได้ใช้แบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ ผู้ศึกษาได้เลือกสร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า

(rating scale) หรือ ลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale) ของ เร็นลิส เอ. ลิเคิร์ต (Rensis A. Likert) (1961: 166-169) ในหนังสือ เรื่อง “New Patterns of Management” (New York: McGraw-Hill Book Company Inc.) โดยกำหนดให้มีน้ำหนักเปรียบเทียบกัน เป็นการแบ่งมาตราส่วนประมาณค่าของการตีความหมายออกเป็น 3 ระดับ พร้อมกันนี้ ได้จัดรูปแบบที่เอื้อต่อการประเมินผล ให้มีความง่ายต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการวิเคราะห์ผล

ในส่วนของการเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละข้อ ได้ใช้การคำนวณช่วงการวัด ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบส (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” (New Jersey: Prentice-Hall) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุด ลบด้วยค่าคะแนนต่ำสุด และนำมาหารด้วยจำนวนกลุ่มหรือระดับการวัดที่ต้องการแบ่ง ดังนี้

$$\text{ระยะของช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}}$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{3 - 1}{3} \\ &= 0.66 \end{aligned}$$

ได้กำหนดคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

3 เห็นด้วยระดับมาก	ช่วงคะแนน	2.34 - 3.00 คะแนน
2 เห็นด้วยระดับปานกลาง	ช่วงคะแนน	1.67 - 2.33 คะแนน
1 เห็นด้วยระดับน้อย	ช่วงคะแนน	1.00 - 1.66 คะแนน

ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ในการสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่านั้น อาจแบ่งเป็น 3 ระดับ หรือ 5-6 ระดับก็ได้ แต่ในที่นี้เลือก 3 ระดับ สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกสร้างแบบสอบถามแบบมาตราประเมินค่าที่แบ่งเป็น 3 ระดับนั้นมี 8 ข้อ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาไม่ต้องการใช้การประเมินความละเอียดในระดับที่มากเกินไป เช่น 5 หรือ 6 ระดับ ซึ่งมากเกินไปจนเป็นจริง เกินความจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามแยกแยะความเห็นหรือความรู้สึกของแต่ละระดับอย่างชัดเจนได้ยาก เกิดการโต้แย้งในเรื่องขอบเขตของแต่ละระดับได้ง่าย ที่สำคัญคือ ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์จริง และฝืนต่อสภาพความเป็นจริง แต่ผู้ศึกษาต้องการใช้การประเมินความละเอียดที่อยู่ในระดับที่พอเหมาะและง่ายที่จะทำความเข้าใจสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ 3 ระดับ

2. ประหยัดเวลาแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อแบบสอบถามที่มีประมาณ 50 ข้อคำถาม

3. ผู้ตอบแบบสอบถามตัดสินใจได้สะดวก รวดเร็ว แยกแยะความรู้สึกได้ง่าย และไม่ฝืนความรู้สึก

4. ง่ายต่อผู้อ่านหรือนำผลการศึกษา หรือการวิจัยไปศึกษาต่อไป

5. ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นกลุ่มก้อนและชัดเจน ถ้ามมากกว่า 3 ระดับ ข้อมูลจะกระจาย อีกทั้งเมื่อผู้ศึกษาเขียนบรรยาย ข้อมูลจะยืดเยื้อ ซ้ำซาก และเกินความจำเป็น ทำให้นำมาใช้ในการอ่านงานวิจัย

6. ทำให้ประหยัดเวลาและง่ายต่อการประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการนำเสนอหรือเขียนคำบรรยายข้อมูล

7. ในทางปฏิบัติ บ่อยครั้งที่เริ่มแรก ผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 5-6 ระดับ แต่หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว และนำข้อมูลมาประมวลผลและวิเคราะห์ปรากฏว่า ข้อมูลมีลักษณะกระจายไม่เป็นกลุ่มก้อน บางระดับหรือหลายระดับไม่มีน้ำหนักมากเพียงพอ หรือบางระดับใกล้เคียงกันมาก ในที่สุดจำเป็นต้องยุบรวมเป็น 3 ระดับ ซึ่งการยุบรวมเช่นนี้อาจส่งผลให้การวิเคราะห์ข้อมูล เบี่ยงเบนมีความคลาดเคลื่อนไปจากที่ควรจะเป็น

8. มีนักวิชาการได้ใช้เพียง 3 ระดับอย่างแพร่หลาย และยอมรับการใช้แบบสอบถามที่เป็น 3 ระดับนี้ด้วย (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ลัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529: 310-311) ในหนังสือ เรื่อง “ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์” (กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์); เอกสารการสอนชุดวิชาขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 1-8 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539: 377) (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช); สมชัย ศรีสุทธิยากร (2546: 15) ในหนังสือ เรื่อง “ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็กซ์ทริม มีเดีย จำกัด); โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตามแนวคิดของ จอห์น ดับบลิว. เบสท์ (John W. Best) (1977: 174) ในหนังสือ เรื่อง “Research in Education” (Third Edition, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall); และแนวคิดของ เวนนี ดับบลิว. แดเนียล (Wayne W. Daniel) (1995: 18-19) ในหนังสือ เรื่อง “Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences” (Sixth Edition, New York: John Wiley & Sons))

ส่วนของเนื้อหาภายในแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบขึ้นด้วยคำถามปิดและคำถามเปิด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา และประเภท ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 31 ข้อคำถาม

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 10 ข้อคำถาม

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ข้อมูลส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อคำถาม

นอกจากนี้ ยังมีข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ข้อมูลส่วนนี้ไม่มีคำถาม แต่มีการนำข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน

2.3 การทดสอบแบบสอบถาม การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือช่วยในการทำวิจัยสนาม โดยผู้ศึกษาได้สร้างหรือออกแบบสอบถาม และสร้างตัวชี้วัด (indicator (s)) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ขอบเขตของการวิจัย และกรอบแนวคิดการวิจัยของการศึกษาครั้งนี้ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้มีความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) โดยคำถามหรือตัวชี้วัดแต่ละข้อในแบบสอบถามมีลักษณะหลายข้อข้างล่างนี้ ตามความเหมาะสม (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 71-72) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร))

1. มีมาตรฐาน (standard)
2. เป็นสากล (universalization)
3. เป็นระบบ (system) หรือสอดคล้องกันทั้งหมด
4. ได้รับความยอมรับ (acceptability)
5. มีความเป็นกลาง (neutrality)
6. ไม่ลำเอียง (non-bias)

7. อยู่บนพื้นฐานของความรู้และวิชาการที่พิสูจน์และทดสอบได้ (objectivity)
8. มิใช่ข้อคำถามและตัวชี้วัดที่สร้างหรือออกแบบขึ้นจากความรู้สึกนึกคิดของผู้ศึกษาเอง (subjectivity)
9. ตรงประเด็น (accuracy)
10. มีความเที่ยงตรง (validity)
11. มีความเชื่อถือได้ (reliability)
12. มีความไวต่อสิ่งที่จะวัดหรือชี้วัดได้รวดเร็ว (sensitivity)
13. มีความสามารถในการแยกแยะหรือชี้วัดความแตกต่าง (differentiation) ของสิ่งที่จะวัดได้อย่างถูกต้อง และแม่นยำ
14. มีความเป็นไปได้ในการวัด (feasibility)
15. มีความครอบคลุม (coverage)
16. เข้าใจง่ายและแปลความหมายได้ง่าย (meaningfulness and interpretability)
17. ประหยัด (economy)
18. สะดวกหรือง่ายต่อการนำมาใช้ (convenience) ในการศึกษา วิเคราะห์ วัด และประเมินผล
19. มีกระบวนการทดสอบตัวชี้วัดก่อนนำมาใช้จริง (pre-test) โดยผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามรวม 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้
 - ขั้นตอนที่หนึ่ง การยกร่างแบบสอบถาม โดยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขตของการวิจัย
 - ขั้นตอนที่สอง การตรวจสอบความเที่ยงตรง ซึ่งเป็นลักษณะของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความสมบูรณ์ ความสอดคล้อง ตลอดจนเนื้อหา และถ้อยคำของแบบสอบถามให้รัดกุมและถูกต้อง โดยดำเนินการดังนี้
 1. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ผู้เชี่ยวชาญมีจำนวน 2 คน คือ (1) นายสุรัชย์ จูมพระบุตร ตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (2) นางพนมศรี เลิศศุภวิทย์นภา ตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อพบข้อบกพร่องผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม เช่น ตัดข้อคำถามที่ไม่จำเป็นออกและเพิ่มข้อคำถามที่สำคัญบางข้อ จนกระทั่งแบบสอบถามมีความเที่ยงตรง
 2. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์มีจำนวน 2 คน คือ (1) รองศาสตราจารย์ ดร. วิรัช วิรัชนิภาวรรณ และ (2)

อาจารย์ พลเอกศิริพันธ์ รูปกล้า เมื่อพบข้อบกพร่อง ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้สมบูรณ์และมีความเที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่สาม การตรวจสอบความเชื่อถือได้ดำเนินการโดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (pretest) เพื่อทดสอบหาความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับบุคลากรมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 50 คน ต่อจากนั้น จึงเก็บรวบรวมแบบสอบถามจำนวนดังกล่าว นั้นมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้จากสูตร การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของ ลี โจเซฟ ครอนบาค (Lee Joseph Cronbach) ในวารสาร Psychometrika 16 (1951: 297-334) เรื่อง "Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests" (New York: Harper & Row Publishers) และ (1971: 160) ในหนังสือ เรื่อง "Essentials of Psychological Testing" (New York: Harper Collins Publishers, Inc) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 74-75) ในหนังสือ เรื่อง "หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน" (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร)) โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ ในการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามดังกล่าวน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ และหลังจากที่ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการทดสอบหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดดังกล่าว ได้ค่าความเชื่อถือ เท่ากับ 0.98 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ หรือทั้งนี้ อาจคำนวณโดยใช้สูตร ดังนี้

$$a = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

แทนค่า a = ค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

n = จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S_i^2$ = ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนรวมของแบบสอบถาม

แทนค่า

$$a = \frac{48}{48-1} \left[1 - \frac{4.502^2}{21.482^2} \right]$$

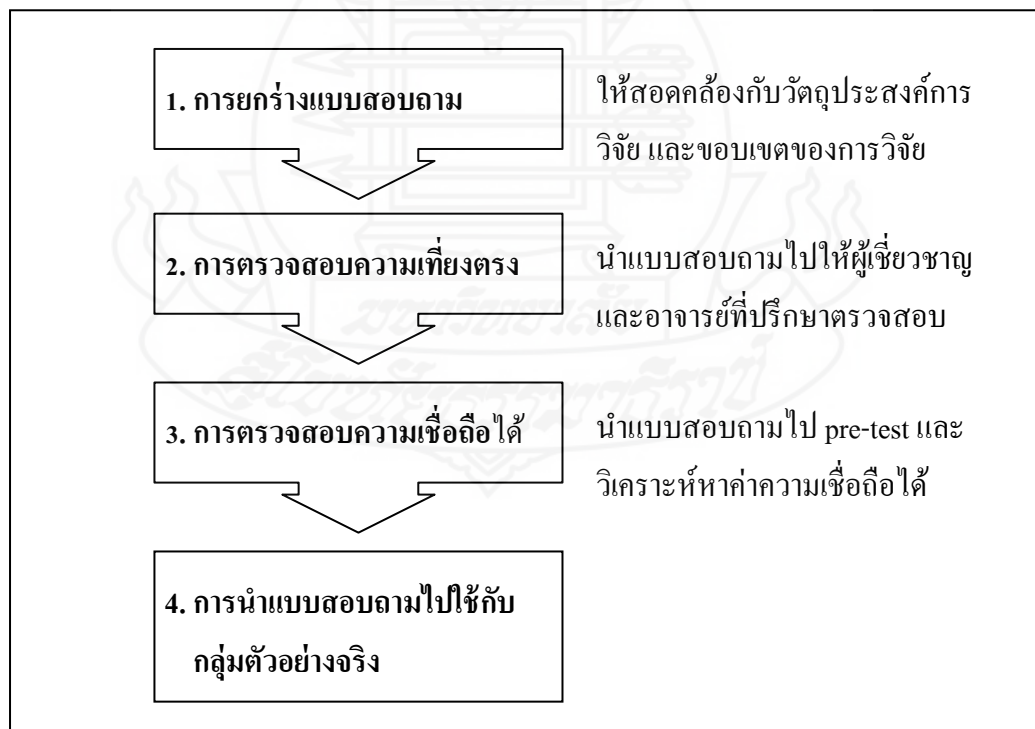
$$a = \frac{48}{48-1} \left[1 - \frac{20.271}{461.462} \right]$$

$$a = 1.02 \left[0.956 \right]$$

$$a = 0.976$$

ขั้นตอนที่สี่ การนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบ และเก็บรวบรวมกลับมาประมวลผลและวิเคราะห์ต่อไป

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ หากพบข้อบกพร่องในขั้นตอนใด ผู้ศึกษาก็จะนำไปปรับปรุงแก้ไขจนผ่านทุกขั้นตอน การทดสอบแบบสอบถามทั้ง 4 ขั้นตอนข้างต้นนี้ ได้สรุปไว้ในภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 การทดสอบแบบสอบถาม 4 ขั้นตอน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดการรวบรวมข้อมูลเป็น 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ดังนี้

3.1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หรือการวิจัยเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมถึงเข้าถึงข้อมูลที่ได้จากอินเทอร์เน็ต (internet)

3.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ประกอบด้วย 2 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม (2) ปัญหา และแนวทางแก้ไข

3.2.1 การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วย จำนวน 14 คน คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งประจำอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวม 14 หน่วยงาน ได้แจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จำนวน 1,351 ชุด แบ่งออกเป็น 2 วิธี ดังนี้

1) ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานอธิการบดีด้วยตนเอง จำนวน 1,351 ชุด เก็บคืนมาได้ทั้งหมด 1,154 ชุด แยกเป็น 2 ส่วน (1) แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 1,154 ชุด และ (2) แบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จำนวน 0 ชุด

2) ผู้ช่วย 14 คน คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งประจำอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวม 14 หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย คณะเกษตรศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะศิลปประยุกต์และการออกแบบ คณะพยาบาลศาสตร์ วิทยาลัยแพทยศาสตร์และการสาธารณสุข วิทยาเขตมุกดาหาร สำนักวิทยบริการ และสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

หมายเหตุ ก่อนแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้สอบถามผู้ตอบแบบสอบถามก่อนแจกแบบสอบถามว่าเคยตอบแบบสอบถามดังกล่าวก่อนหน้านี้หรือไม่ เพื่อป้องกันมิให้แจกแบบสอบถามซ้ำ และเมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนมาแล้ว ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนเสมอ เมื่อพบว่า แบบสอบถามข้อใดไม่สมบูรณ์จะขอให้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามกรอกให้สมบูรณ์และครบถ้วนทุกข้อ

3.2.2 ปัญหา และแนวทางแก้ไข ประกอบด้วย 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) ปัญหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิด (2) ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของแบบสอบถาม และ (3) ปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังนี้

1) ปัญหาเกี่ยวกับกรอบแนวคิด คือ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน มาเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม และแม้ผู้ศึกษาได้นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน แต่ก็ยังนับว่ากรอบแนวคิดมีจำนวนมาก ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนไม่เข้าใจกรอบแนวคิดดังกล่าว

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ก่อนแจกแบบสอบถามผู้ศึกษา และผู้ช่วยควรอธิบายและยกตัวอย่างความหมายของกรอบแนวคิดแต่ละด้านแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม หรือเขียนอธิบายกรอบแนวคิดแต่ละด้านโดยย่อไว้ในแบบสอบถามด้วย

2) ปัญหาเกี่ยวกับเนื้อหาของแบบสอบถาม คือ คำถามในแบบสอบถามในแต่ละข้อยาวเกินไป และจำนวนคำถามในแบบสอบถามมีจำนวนมาก คือ 48 ข้อคำถาม ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สนใจกรอกแบบสอบถามเท่าที่ควร

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ควรมีการปรับคำถามให้ตรงประเด็น สั้น คำจับและเข้าใจง่าย หรืออธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงที่มาของแบบสอบถามแต่ละคำถาม ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในครั้งนี้

3) ปัญหาเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สนใจ ไม่เข้าใจ หรือไม่ต้องการตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ ปัญหาส่วนหนึ่งเกิดจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ประสาน หรือดำเนินงานในเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรงด้วย

สำหรับแนวทางแก้ไข คือ ในการแจกแบบสอบถาม ผู้ศึกษาควรสร้างจุดสนใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามโดยการให้สิ่งตอบแทน เช่น ปากกา หรือดินสอ นอกจากนี้ ควรแจกแบบสอบถามเฉพาะกลุ่มที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง

สำหรับการรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนามครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2554 รวม 30 วัน

3.3 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาได้สังเกตกลุ่มตัวอย่างจากประสบการณ์ของผู้ศึกษา ดังนี้

3.3.1 สังเกตในภาพรวมวิธีการปฏิบัติงานของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

3.3.2 สังเกตการปฏิบัติงานของฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และทำการบันทึกย่อเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา ในกรณีที่ไม่

สามารถบันทึกได้ จะจดจำเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับสิ่งที่ต้องการศึกษา เช่น การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ต่อจากนั้น จึงนำมาทำการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อนำไปใช้ในการศึกษา เช่น การเสนอแนะต่อไป

นอกเหนือจากข้างต้น ผู้ศึกษายังได้สัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 2 คน ได้แก่ (1) นางพนมศรี เลิศสุภวิทย์นภา ตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2554 ตั้งแต่เวลา 15.30 น. ถึง 16.30 น. รวม 60 นาที ณ ห้องงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (2) นายสุรชัย จุมพระบุตร ตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2554 ตั้งแต่เวลา 10.30 น. ถึง 11.15 น. รวม 45 นาที ณ ห้องงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ข้อมูลในส่วนนี้ถือว่าเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งจะนำมาเสริมข้อมูลหลักที่ได้จากการวิจัยสนามที่เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากการวิจัยสนามแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลผลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิธีการประมวลผลข้อมูล แบ่งเป็น 4 ข้อ

4.1.1 การรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม

4.1.2 การตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุด

4.1.3 การจัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด โดยกำหนดรหัสข้อมูล (code) พร้อมทั้งจัดทำคู่มือลดรหัส (codebook)

4.1.4 การพิมพ์รหัสที่เป็นตัวเลขจากแผ่นรหัสทั้งหมดลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการคำนวณวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดทำรายการต่าง ๆ โดยข้อมูลจาก

แบบสอบถามทั้งหมดจะอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของรหัสที่เป็นตัวเลข เช่น 1 2 หรือ 3 และประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

4.2 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.2.1 ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ การศึกษา และประเภท

4.2.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (2) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ ตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาใช้ 10 ด้าน เป็นต้น

4.2.3 การทดสอบค่าที (t-test) ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาใช้ 10 ด้าน สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งเป็น 6 ส่วน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

ส่วนที่หนึ่ง เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ การศึกษา และประเภท ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สาม เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่สี่ เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่ห้า เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ส่วนที่หก เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

5. ระยะเวลาทำการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึง วันที่ 31 มกราคม 2555 รวมระยะเวลา 8 เดือน

6. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการมีระยะเวลา 8 เดือน โดยแบ่งแผนการดำเนินงานตลอดโครงการเป็น 4 ระยะ

- 6.1 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร 3 เดือน
 - 6.2 การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม 1 เดือน
 - 6.3 การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล 2 เดือน
 - 6.4 การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ 2 เดือน
- ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แผนการดำเนินงานตลอดโครงการและระยะเวลาดำเนินงาน

แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	ระยะเวลาดำเนินงาน 8 เดือน							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยเอกสาร เช่น หนังสือบทความ เอกสารเกี่ยวกับ ความเป็นมา สภาพทั่วไป สถิติ อำนาจ หน้าที่ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	_____							
2. การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม โดย สอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ตามวัตถุประสงค์การวิจัย และขอบเขต ของการวิจัย				_____				
3. การประมวลผลข้อมูล และการวิเคราะห์ ข้อมูล					_____			
4. การเสนอผลการศึกษา และการจัดทำเป็น รูปเล่มที่สมบูรณ์							_____	

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงข้อมูลจากการวิจัยเอกสารให้ทันสมัยตลอดเวลา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษา เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” เป็นการศึกษา ด้านรัฐประศาสนศาสตร์ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ (1) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (3) ยุทธศาสตร์การ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (4) ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (5) การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อ ภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการที่เรียกว่า 11M มาเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การ บริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) และ (10) การ วัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) โดยต่อจากนี้ไปจะเรียกว่า “กรอบแนวคิด 11M” แต่ในที่นี้ ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยตัดด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) ออก เนื่องจากในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้เน้นศึกษาด้านการประสานงาน หรือการ ประนีประนอมอยู่แล้ว เห็นได้อย่างชัดเจนจากหัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยที่มีคำว่า สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีรวมอยู่ด้วย ดังนั้น เพื่อ ป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงไม่ได้เลือกนำด้านการ ประสานงาน หรือการประนีประนอมมาใช้ด้วย ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใน

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,351 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมาได้คิดเป็นร้อยละ 85.42 ของกลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถามทั้งหมด (1,351 คน) ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีบรรยายและแสดงตารางประกอบคำบรรยาย สำหรับความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ มีดังนี้

1. n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม
2. \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (mean)
3. S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
4. t แทน การทดสอบค่าที (t-test)

คำว่า “มหาวิทยาลัย” ในตารางหมายถึง “งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี”

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน และค่าร้อยละ (ตารางที่ 4.1)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 หัวข้อ ได้แก่

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.2)

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.3)

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.4)

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพ และภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ตารางที่ 4.5)

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M วิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาหาค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (ตารางที่ 4.6-4.7) ประกอบด้วย 2 หัวข้อย่อย

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุน (ตารางที่ 4.7)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การเสริมสร้างศักยภาพ ยุทธศาสตร์ ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.8) เป็นการนำเสนอในตาราง

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ แสดงรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ข

ส่วนที่ 1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 นี้ ประกอบด้วย 1 หัวข้อ ได้แก่

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 1,351 คน โดยมีบุคลากรตอบแบบสอบถามจำนวน 1,154 คน คิดเป็นร้อยละ 85.42 ของกลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 1,351 คน ผู้ศึกษาได้ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแสดงค่าจำนวน และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 3 เรื่อง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม 3 เรื่อง		กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (n = 1,154)	
		จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1.1 ชาย	390	33.80
	1.2 หญิง	764	66.20
	รวม	1,154	100.00
2. การศึกษา	2.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	53	4.60
	2.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	574	49.70
	2.3 สูงกว่าปริญญาตรี	527	45.70
	รวม	1,154	100.00
3. ประเภท	3.1 บุคลากรสายวิชาการ	402	34.80
	3.2 บุคลากรสายสนับสนุน	752	65.20
	รวม	1,154	100.00

หมายเหตุ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในตารางที่ 4.1 มีน้อยเพียง 3 เรื่อง เนื่องจากผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะข้อมูลที่น่าไปใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลในเรื่องเพศ และประเภทของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการ

บริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลบางส่วนที่แม้ไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลที่แสดงให้เห็นถึงสภาพทั่วไป หรือภูมิหลังพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ ข้อมูลเรื่อง การศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ผลจากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.1 พบว่า (1) ในเรื่องเพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.20) เป็นหญิง และที่เหลือ (ร้อยละ 33.80) เป็นชาย (2) ในเรื่องการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 49.70) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และ (ร้อยละ 45.70) มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และที่เหลือ (ร้อยละ 4.60) มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และ (4) ในเรื่องประเภท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.20) เป็นบุคลากรสายสนับสนุน และที่เหลือ (ร้อยละ 34.80) เป็นบุคลากรสายวิชาการ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 หัวข้อดังกล่าวไว้แล้วข้างต้น ผู้ศึกษาได้นำเสนอเรียงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

2.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง
ศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. ปัญหาด้านการบริหาร							
ทรัพยากรมนุษย์							
1.1 มหาวิทยาลัยไม่เห็น ความสำคัญของการพัฒนา คุณภาพของบุคลากร โดยให้ บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือ การฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษา	(222) 19.24	(655) 56.76	(277) 24.00	(1,154) 100.00	1.95*	0.66	ปานกลาง
1.2 มหาวิทยาลัยไม่ได้เชิญ บุคลากรภายนอกที่มีความ เชี่ยวชาญและประสบการณ์มา ช่วยพัฒนาบุคลากรของ มหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา เท่าที่ควร	(213) 18.46	(618) 53.55	(323) 27.99	(1,154) 100.00	1.90	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
1.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 1.1-1.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มาก	(313)	(634)	(207)	(1,154)	2.09	0.67	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.98	0.57	ปานกลาง
2. ปัญหาด้านการบริหาร							
งบประมาณ							
2.1 มหาวิทยาลัยไม่ได้รับการ จัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ ต่อกิจกรรม โครงการ หรือการ เสริมสร้างศักยภาพในการ บริหารจัดการเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา	(272)	(696)	(186)	(1,154)	2.07*	0.63	ปานกลาง
2.2 มหาวิทยาลัยใช้จ่าย งบประมาณเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาไม่เกิด ประสิทธิภาพ และไม่คุ้มค่า เท่าที่ควร	(266)	(622)	(266)	(1,154)	2.00	0.68	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงบประมาณมาก	(270)	(629)	(255)	(1,154)	2.01	0.67	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.03	0.59	ปานกลาง
3. ปัญหาด้านการบริหารงาน ทั่วไป							
3.1 มหาวิทยาลัยไม่ได้มีการ วางแผน ปฏิบัติตามแผน และ ประเมินผลแผนเกี่ยวกับการ สนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างเป็นระบบ	(246)	(603)	(305)	(1,154)	1.95*	0.69	ปานกลาง
3.2 มหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการ ประสานงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาไม่ ต่อเนื่อง	(245)	(591)	(318)	(1,154)	1.94	0.70	ปานกลาง
3.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 3.1-3.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารงานทั่วไปมาก	(260)	(616)	(278)	(1,154)	1.98	0.68	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.96	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์							
4.1 มหาวิทยาลัยมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ไม่มี คุณภาพ และไม่ตอบสนองต่อ การปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา	(262) 22.70	(602) 52.17	(290) 25.13	(1,154) 100.00	1.98*	0.69	ปานกลาง
4.2 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ขาดความคิดริเริ่มในการนำวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ประสานงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา	(254) 22.01	(600) 51.99	(300) 26.00	(1,154) 100.00	1.96	0.69	ปานกลาง
4.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 4.1-4.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ มาก	(248) 21.49	(612) 53.03	(294) 25.48	(1,154) 100.00	1.96	0.68	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.97	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. ปัญหาด้านการบริหาร							
คุณธรรม							
5.1 บุคลากรบางส่วนของ มหาวิทยาลัยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาด้วยความ รับผิดชอบ และเอาใจใส่งาน อย่างสม่ำเสมอ	(392)	(545)	(217)	(1,154)	2.15**	0.71	ปานกลาง
5.2 บุคลากรบางส่วนของ มหาวิทยาลัยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาตามกฎ ข้อบังคับ ระเบียบ วินัยอย่าง เคร่งครัด	(338)	(595)	(221)	(1,154)	2.10	0.69	ปานกลาง
5.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 5.1-5.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารคุณธรรมมาก	(343)	(615)	(196)	(1,154)	2.13	0.67	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				2.13	0.64	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6. ปัญหาด้านการให้บริการ							
ประชาชน							
6.1 มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญ กับการประสานงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาในลักษณะที่ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนไม่มากเพียงพอ	(301) 26.08	(655) 56.76	(198) 17.16	(1,154) 100.00	2.09*	0.65	ปานกลาง
6.2 มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญ กับการค้นหาและรวบรวม ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ ตอบสนองความต้องการของ ประชาชนไม่มากเพียงพอ	(240) 20.80	(681) 59.01	(233) 20.19	(1,154) 100.00	2.01	0.64	ปานกลาง
6.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 6.1-6.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษามาก	(230) 19.93	(711) 61.61	(213) 18.46	(1,154) 100.00	2.01	0.62	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.04	0.59	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7. ปัญหาด้านการบริหาร							
ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร							
7.1 มหาวิทยาลัยนำข่าวสารหรือ ข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษามา เผยแพร่ต่อหน่วยงานภายในไม่ มากเพียงพอ	(153) 13.26	(617) 53.47	(384) 33.28	(1,154) 100.00	1.80	0.65	ปานกลาง
7.2 มหาวิทยาลัยมีข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา ไม่มีความถูกต้อง ไม่มีความ น่าสนใจ	(171) 14.82	(624) 54.07	(359) 31.11	(1,154) 100.00	1.84*	0.66	ปานกลาง
7.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 7.1-7.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสารมาก	(180) 15.60	(656) 56.85	(318) 27.56	(1,154) 100.00	1.88	0.65	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.84	0.59	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม			
	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)	(n) (%)			
8. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค							
8.1 มหาวิทยาลัยไม่ได้ยึดถือ และปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ สนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างเคร่งครัด	(114) 9.88	(620) 53.73	(420) 36.40	(1,154) 100.00	1.73	0.63	ปานกลาง
8.2 มหาวิทยาลัยไม่เห็นถึง ความสำคัญและไม่ได้พัฒนา วิธีการ หรือเทคนิคในการ ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา	(157) 13.60	(597) 51.73	(400) 34.66	(1,154) 100.00	1.79*	0.66	ปานกลาง
8.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 8.1-8.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก	(164) 14.21	(612) 53.03	(378) 32.76	(1,154) 100.00	1.81	0.66	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.78	0.60	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
9. ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน							
9.1 มหาวิทยาลัยกำหนด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาแล้วเสร็จ แต่ไม่ ชัดเจน และไม่ได้ดำเนินงาน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด อย่างเคร่งครัด	(190)	(574)	(390)	(1,154)	1.83	0.69	ปานกลาง
9.2 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ไม่ได้ให้ความสำคัญกับเวลา หรือความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา	(176)	(603)	(375)	(1,154)	1.83*	0.67	ปานกลาง
9.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 9.1-9.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบ เวลาในการปฏิบัติงานมาก	(197)	(604)	(353)	(1,154)	1.86	0.68	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					1.84	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
10. ปัญหาด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน							
10.1 มหาวิทยาลัยไม่มีการ ควบคุม ตรวจสอบ หรือ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย	(197)	(590)	(367)	(1,154)			
10.2 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ไม่เห็นถึงความสำคัญและความ จำเป็นต่อการวัดผล และ ประเมินผลการประกันคุณภาพ การศึกษา	17.07	51.13	31.80	100.00	1.85*	0.68	ปานกลาง
10.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ใน ข้อ 10.1-10.2 ข้างต้น	(151)	(592)	(411)	(1,154)			
มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับ การเสริมสร้างศักยภาพในการ บริหารจัดการด้านการวัดผล และประเมินผลการปฏิบัติงาน มาก	13.08	51.30	35.62	100.00	1.77	0.66	ปานกลาง
	(183)	(607)	(364)	(1,154)			
	15.86	52.60	31.54	100.00	1.84	0.67	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม				1.82	0.63	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
ในภาพรวมทั้งหมด	(265)	(719)	(170)	(1,154)			
มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน	22.96	62.31	14.73	100.00	2.08	0.61	ปานกลาง

หมายเหตุ

1. ตารางที่แสดงค่าสถิติ คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที่ ได้ใช้สถิติ ดังนี้

1.1 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05

1.2 ระดับความเห็นด้วยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 ระดับ มีช่วงคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

1.2.1 เห็นด้วยมาก ช่วงคะแนนระหว่าง 2.34-3.00 คะแนน

1.2.2 เห็นด้วยปานกลาง ช่วงคะแนนระหว่าง 1.67-2.33 คะแนน

1.2.3 เห็นด้วยน้อย ช่วงคะแนนระหว่าง 1.00-1.66 คะแนน

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ในตาราง ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ตารางในหัวข้อ 2.1-2.4 และหัวข้อ 2.5 บางตาราง ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือค่า S.D. ไว้ด้วย แม้ว่าผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ในการวิเคราะห์หรือเขียนบรรยายไว้ก็ตาม

3. ปัญหาตามกรอบแนวคิด 11M ที่ประกอบด้วย 11 ด้าน แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม ประกอบด้วยปัญหา 2 ข้อคำถาม และภาพรวมของปัญหา 1 ข้อคำถาม ในการศึกษา นี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาคัดเลือกเฉพาะปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านเพื่อนำไปใช้ศึกษาวิเคราะห์ ใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน” ในบทที่ 5 หัวข้อ 2. อภิปรายผล หัวข้อย่อย ปัญหาและการเสริมสร้าง

สำหรับหลักเกณฑ์การคัดเลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านรวม 10 ด้านตามกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าว ได้พิจารณาตามลำดับ ดังนี้ หนึ่ง ผู้ศึกษาพิจารณาจากค่าเฉลี่ย \bar{X} ของปัญหาในแต่ละด้าน กล่าวคือ หากปัญหาด้านใดมีค่าเฉลี่ยของปัญหามากที่สุดจะเลือกเพื่อนำไปวิเคราะห์เป็นอันดับแรก สอง ถ้าหากค่าเฉลี่ยของปัญหาในแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ผู้ศึกษาจะพิจารณาจาก ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. ที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลของปัญหาแต่ละด้าน โดยเลือกปัญหาที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุด (ซึ่งเป็นตัวเลขน้อยที่สุด) เป็นอันดับสอง (สำหรับวิธีการเลือกค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ให้พิจารณาว่าค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าน้อยหรือมีตัวเลขน้อย ย่อมแสดงว่ามีข้อบกพร่องน้อยซึ่งเท่ากับมีความถูกต้องน่าเชื่อถือมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่ามากหรือมีตัวเลขมากย่อมแสดงว่ามีข้อบกพร่องมากซึ่งเท่ากับมีความถูกต้องน่าเชื่อถือน้อย ดังนั้น จึงควรเลือกค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่มีค่าน้อยที่สุด) และ สาม ถ้าหากปัญหาแต่ละด้านมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากันอีก ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ของปัญหาแต่ละด้านต่อระดับความเห็นด้วย โดยดูจากจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (n) ที่มากที่สุดที่เห็นด้วยในระดับมาก (มาก ปานกลาง น้อย) เป็นอันดับสุดท้าย

เพื่อให้เห็นชัดเจนยิ่งขึ้น ในตารางที่ 4.2 ข้างบนนี้แสดงการวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ท้ายตัวเลขที่ผู้ศึกษาเห็นว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านไว้ด้วย พร้อมกันนี้ ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ที่ค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดของทั้ง 10 ด้าน

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย โดยแต่ละด้านได้เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ยกเว้นคำถามสุดท้ายที่เป็นคำถามเกี่ยวกับภาพรวมของแต่ละด้าน ไม่ได้นำมาเรียงตามลำดับไว้ด้วย แต่ได้นำเสนอคำถามเกี่ยวกับภาพรวม 1 ข้อคำถามแยกไว้ต่างหาก รวมทั้งได้สรุปค่าเฉลี่ยรวมของ 3 ข้อคำถามนั้นด้วย นอกจากนี้ ในคำถามสุดท้ายของปัญหา ได้มีการนำเสนอปัญหาในภาพรวมทั้งหมดไว้ด้วยอีก 1 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้านทุกข้อคำถาม ส่วนปัญหาในภาพรวมทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม ดังนี้

2.1.1 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรโดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.90) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้เชิญบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษามากเท่าที่ควร เป็นต้น

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า ในภาพรวม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.98)

2.1.2 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.07) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อกิจกรรม โครงการ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.00) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาไม่เกิดประสิทธิภาพ และไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า ในภาพรวม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงบประมาณมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงบประมาณรวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.03)

2.1.3 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.95) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้มีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลของแผนเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.94) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษายังไม่ต่อเนื่อง

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า ในภาพรวม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงานทั่วไปมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารงานทั่วไป รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.96)

2.1.4 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.98) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ไม่มีคุณภาพ และไม่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีขาดความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.96) ว่า ในภาพรวม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.97)

2.1.5 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.15) ว่า บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.10) ว่า บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ วินัยอย่างเคร่งครัด

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.13) ว่า ในภาพรวม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการ

บริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารคุณธรรมมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารคุณธรรม รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.13)

2.1.6 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการ

ให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.09) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเพียงพอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้ความสำคัญกับการค้นหาและรวบรวมข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเพียงพอ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.01) ว่า ในภาพรวมมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการให้บริการประชาชนมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการให้บริการประชาชน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 2.04)

2.1.7 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหาร

ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.80) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีนำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษามาเผยแพร่ต่อหน่วยงานภายในไม่มากเพียงพอ และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.84) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีความถูกต้อง ไม่มีความน่าสนใจ

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.88) ว่า ในภาพรวม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.84)

2.1.8 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการ

ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.73) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเคร่งครัด และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.79, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่ได้พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.81) ว่า ในภาพรวม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.78)

2.1.9 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหาร

เวลา หรือรอบเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.83, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้ให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปาน

กลาง (ค่าเฉลี่ย 1.83, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วเสร็จ แต่ไม่ชัดเจน และไม่ได้ดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.86) ว่า ในภาพรวม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.84)

2.1.10 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 2 ข้อคำถาม กล่าวคือ (1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.85) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่มีการควบคุม ตรวจสอบ หรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และ (2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.77) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นต่อการวัด หรือการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ในส่วนของภาพรวม กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 1.84) ว่า ในภาพรวม มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานมาก

สรุป ในการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน รวม 3 ข้อคำถาม พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของกลุ่มตัวอย่าง คือ เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม 1.82)

2.1.11 ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการในภาพรวมทั้งหมด พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.08) ว่า ในภาพรวมทั้งหมด

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน

2.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.3



ตารางที่ 4.3 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับความเห็นด้วย
	มาก (n) (%)	ปานกลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์	(634)	(469)	(51)	(1,154)			
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรเชิญบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งด้วย	54.94	40.64	4.42	100.00	2.51	0.58	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเสริมสร้างศักยภาพในการ บริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
2. การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการการด้านการ บริหารงบประมาณ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควร จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ต่อกิจกรรม โครงการ หรือการ บริหารจัดการเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรใช้จ่ายงบประมาณ เพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เช่น การจัดทำงบประมาณเพื่อสร้าง แรงจูงใจในการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ด้วย	(623)	(470)	(61)	(1,154)	2.49	0.60	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเสริมสร้างศักยภาพในการ บริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการ บริหารทั่วไป	(650)	(448)	(56)	(1,154)			
มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ติดตาม และประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนงานวางไว้ ในการประสานงานเพื่อ สนับสนุนการคุณภาพการศึกษา อย่างเป็นระบบ เช่น อย่างน้อย 3 ครั้งต่อปี รวมทั้งควร ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ เกี่ยวกับการประสานงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่องด้วย	56.33	38.82	4.85	100.00	2.51	0.59	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเสริมสร้างศักยภาพในการ บริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
4. การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการ บริหารวัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควร จัดทำแผนการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและ ตอบสนองการประสานงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษา รวมทั้งมหาวิทยาลัย ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อ จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบ สารสนเทศที่ทันสมัย และมี คุณภาพเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้วย	(645)	(446)	(63)	(1,154)	2.50	0.60	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
5. การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการ บริหารคุณธรรม	(656)	(448)	(50)	(1,154)			
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ควรมีมาตรการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการ ปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพื่อ สนับสนุนการคุณภาพ การศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปตาม หลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควร จัดการฝึกอบรมด้านคุณธรรม เพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกใน การปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยความรับผิดชอบ และเอา ใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ โดย ควรจัดการฝึกอบรมอย่าง น้อยปีละ 1 ครั้งด้วย	56.85	38.82	4.33	100.00	2.53	0.58	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
6. การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการ ให้บริการประชาชน มหาวิทยาลัยควรให้ ความสำคัญกับการค้นหาและ รวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา ในลักษณะที่ตอบสนองความ ต้องการของประชาชน (คณะ/หน่วยงาน) ให้มาก เพียงพอ และควรจัด หมวดหมู่ด้วย รวมทั้ง มหาวิทยาลัยควรให้ ความสำคัญกับการ ประสานงานเพื่อสนับสนุน การคุณภาพการศึกษาใน ลักษณะที่ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนไม่ เพียงพอเพิ่มมากขึ้น เช่น มี การสำรวจความต้องการของ ประชาชนทั้งภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย อย่าง น้อยปีละ 1 ครั้งด้วย	(669) 57.97	(429) 37.18	(56) 4.85	(1,154) 100.00	2.53	0.59	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
7. การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการ บริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสาร ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ควรให้ความสำคัญและ ดำเนินการให้มีการนำ ข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสาร เพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษามาใช้ ปฏิบัติงานให้เพียงพอ เช่น กำหนดให้มีการประชุมชี้แจง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมไปถึง ถึงการประชาสัมพันธ์ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควร รวบรวมและตรวจสอบข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการ ประสานงานเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา ให้ถูกต้อง และจัดเป็น หมวดหมู่ให้ชัดเจนด้วย	(652)	(452)	(50)	(1,154)	2.52	0.58	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
8. การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือ เทคนิค มหาวิทยาลัยควรเห็น ความสำคัญ รวมทั้งกำหนด เป็นแผน และมาตรการ สำหรับการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคด้านการ ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควร ให้ความสำคัญและ ควบคุมดูแลให้บุคลากรทุก ระดับเพื่อให้ยึดถือและปฏิบัติ ตามกฎระเบียบที่สนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา โดยเคร่งครัด เช่น มีการ ประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติอย่าง ต่อเนื่องอย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี ด้วย	(666)	(449)	(39)	(1,154)	2.54	0.56	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
9. การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการ บริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ควรกำหนดระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา และควรควบคุมดูแลให้ บุคลากรปฏิบัติตามอย่าง เข้มงวด และต่อเนื่อง รวมทั้ง ควรให้ความสำคัญกับเวลา หรือความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้วย	(677)	(433)	(44)	(1,154)	2.55	0.57	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตาม กรอบแนวคิด 11M	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
10. การเสริมสร้างศักยภาพ ในการบริหารจัดการด้านการ วัดผลหรือประเมินผลการ ปฏิบัติงาน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัย ควรกำหนดหลักเกณฑ์และ มาตรการในการวัดผล หรือ การประเมินผลการ ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และ ควรนำผลการประเมิน คุณภาพการศึกษามาใช้ ประกอบการพิจารณาเลื่อน ขั้นตำแหน่งของบุคลากรด้วย	(650) 56.33	(446) 38.65	(58) 5.03	(1,154) 100.00	2.51	0.59	มาก

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างศักยภาพเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 1 ข้อคำถาม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 10 ด้าน ดังนี้

2.2.1 การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากร

มนุษย์ กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.51) ว่าผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรเชิญบุคลากรภายนอก

ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งด้วย

2.2.2 การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.49) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อกิจกรรม โครงการ หรือการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เช่น การจัดทำงบประมาณเพื่อสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ด้วย

2.2.3 การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.51) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานวางไว้ในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ เช่น อย่างน้อย 3 ครั้งต่อปี รวมทั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องด้วย

2.2.4 การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.50) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรจัดทำแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและตอบสนองการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

2.2.5 การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.53) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรมีมาตรการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรจัดการฝึกอบรมด้านคุณธรรมเพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่ งานอย่างสม่ำเสมอ โดยควรจัดการฝึกอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย

2.2.6 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการให้บริการประชาชน

กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.53) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญกับการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (คณะ/หน่วยงาน) ให้มากเพียงพอ และควรจัดหมวดหมู่ด้วย รวมทั้งมหาวิทยาลัย

อุบลราชธานีควรให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่เพียงพอเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย

2.2.7 การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.52) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญและดำเนินการให้มีการนำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ปฏิบัติงานให้เพียงพอ เช่น กำหนดให้มีการประชุมชี้แจง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้ถูกต้อง และจัดเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจนด้วย

2.2.8 การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.54) ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งกำหนดเป็นแผน และมาตรการสำหรับการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคด้านการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญและควบคุมดูแลให้บุคลากรทุกระดับเพื่อให้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยเคร่งครัด เช่น มีการประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 4 ครั้งต่อปีด้วย

2.2.9 การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.55) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และควรควบคุมดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด และต่อเนื่อง รวมทั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

2.2.10 การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.51) ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของบุคลากรด้วย

2.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้าง
ศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้าง
ศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ยุทธศาสตร์การเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัย	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
1. การกำหนดเป็น ยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัย พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคใน การปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพ	(633) 54.85	(469) 40.64	(52) 4.51	(1,154) 100.00	2.50	0.58	มาก
2. การกำหนดเป็น ยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัย กำหนดมาตรการในการ ควบคุมและดูแลการ ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาให้ มีประสิทธิภาพ	(662) 57.37	(439) 38.04	(53) 4.59	(1,154) 100.00	2.53	0.58	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์การเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการ ของมหาวิทยาลัย	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็น ด้วย
	มาก (n) (%)	ปาน กลาง (n) (%)	น้อย (n) (%)	รวม (n) (%)			
3. การกำหนดเป็น ยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้ประชาชน หรือ หน่วยงานต่าง ๆ ภายใน มหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วม ในการปฏิบัติงานเพื่อ สนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัย	(649)	(449)	(56)	(1,154)	2.51	0.59	มาก

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 3 ข้อคำถาม โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อคำถาม ดังนี้

2.3.1 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.53) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกำหนดมาตรการในการควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

2.3.2 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.51) ว่า การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.3.3 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.50) ว่า การกำหนดเป็น ยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

2.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพ และภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้แสดงรายละเอียดไว้ในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวม แนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาพรวมการเสริมสร้าง ศักยภาพและภาพรวม แนวโน้มของการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัย	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความเห็นด้วย
	มาก (n)	ปาน กลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
1. ในภาพรวม ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีศักยภาพใน การบริหารจัดการเพื่อ สนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาสูงกว่าใน อดีต	(444)	(661)	(49)	(1,154)	2.34	0.56	มาก
2. ในภาพรวม ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยมีความเข้มงวด ในการบริหารจัดการเพื่อ สนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น กว่าในอดีต	(430)	(666)	(58)	(1,154)	2.32	0.57	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ภาพรวมการเสริมสร้าง ศักยภาพและภาพรวม แนวโน้มของการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัย	ระดับความเห็นด้วย				ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ระดับ ความ เห็นด้วย
	มาก (n)	ปาน กลาง (n)	น้อย (n)	รวม (n)			
3. ในภาพรวม ในอนาคต มหาวิทยาลัยมีแนวโน้มของ การเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการเพื่อ สนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาสูงกว่าใน ปัจจุบัน	(458)	(639)	(57)	(1,154)	2.35	0.57	มาก
4. ในภาพรวม ในอนาคต มหาวิทยาลัยมีแนวโน้มของ ความเข้มงวดในการบริหาร จัดการเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา เพิ่มมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน	(447)	(645)	(62)	(1,154)	2.33	0.57	ปานกลาง

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 4 ข้อคำถาม ที่แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) ส่วนที่เกี่ยวกับ “ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ” จำนวน 2 ข้อคำถาม ซึ่งได้นำเสนอเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย และ (2) ส่วนที่เกี่ยวกับ “ภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ” จำนวน 2 ข้อคำถาม ซึ่งได้นำเสนอเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยเช่นกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม ดังนี้

2.4.1 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.34) ว่า ในภาพรวม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าในอดีต

2.4.2 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.32) ว่า ในภาพรวม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีความเข้มงวดในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต

2.4.3 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 2.35) ว่า ในภาพรวม ในอนาคตมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าในปัจจุบัน

2.4.4 กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.33) ว่า ในภาพรวม ในอนาคตมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีแนวโน้มของความเข้มงวดในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

2.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (ตารางที่ 4.6-4.7) แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ตารางที่ 4.6)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุน (ตารางที่ 4.7)

2.5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11 M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 390)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 764)			
1. การเปรียบเทียบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรโดยพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษารวมทั้งควรเชิญบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งด้วย	2.50	0.58	2.51	0.58	-0.32	0.75**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 390)	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 764)	t			
2. การเปรียบเทียบด้านการบริหาร งบประมาณ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรจัดสรร งบประมาณให้เพียงพอต่อกิจกรรม โครงการ หรือการบริหารจัดการเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรใช้จ่ายงบประมาณเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เช่น การจัดทำงบประมาณเพื่อสร้างแรงจูงใจใน การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา เป็นต้น ด้วย	2.49	0.57	2.48	0.61	0.22	0.83**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 390)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 764)		t	
3. การเปรียบเทียบด้านการบริหารงาน ทั่วไป มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผน กำหนด เป้าหมายการดำเนินงาน ติดตาม และ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานวาง ไว้ในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการ คุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ เช่น อย่าง น้อย 3 ครั้งต่อปี รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประสานงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างต่อเนื่องด้วย	2.48	0.62	2.53	0.57	-15.2	0.13**
4. การเปรียบเทียบด้านการบริหารวัสดุ อุปกรณ์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรจัดทำ แผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและ ตอบสนองการประสานงานเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้ง มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อ จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ ทันสมัย และมีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้วย	2.50	0.59	2.51	0.61	-0.28	0.78**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 390)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 764)		t	
5. ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรมีมาตรการ ควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการ คุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดการ ฝึกอบรมด้านคุณธรรมเพื่อให้บุคลากรมี จิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความ รับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่าง สม่ำเสมอ โดยควรจัดการฝึกอบรมอย่าง น้อยปีละ 1 ครั้งด้วย	2.52	0.55	2.53	0.59	-0.30	0.76**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 390)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 764)	S.D.	t	
6. การเปรียบเทียบด้านการให้บริการ ประชาชน มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการ ค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ ตอบสนองความต้องการของประชาชน (คณะ/หน่วยงาน) ให้มากเพียงพอ และควร จัดหมวดหมู่ด้วย รวมทั้งมหาวิทยาลัยควร ให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อ สนับสนุนการคุณภาพการศึกษาในลักษณะ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่เพียงพอเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจ ความต้องการของประชาชนทั้งภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ด้วย	254	0.53	2.53	0.61	0.31	0.75**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)				t	Sig. (2- tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 390)	S.D.	หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) (n = 764)	S.D.		
7. การเปรียบเทียบด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรให้ ความสำคัญและดำเนินการให้มีการนำ ข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ ปฏิบัติงานให้เพียงพอ เช่น กำหนดให้มี การประชุมชี้แจง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควร รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาให้ถูกต้อง และ จัดเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจนด้วย	2.53	0.57	2.52	0.59	0.27	0.78**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 390)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 764)		t	
8. การเปรียบเทียบด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค มหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญ รวมทั้ง กำหนดเป็นแผน และมาตรการสำหรับการ พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคด้านการ ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัย ควรให้ความสำคัญและควบคุมดูแลให้ บุคลากรทุกระดับเพื่อให้ยึดถือและปฏิบัติ ตามกฎระเบียบที่สนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาโดยเคร่งครัด เช่น มีการ ประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอย่าง น้อย 4 ครั้งต่อปีด้วย	2.54	0.56	2.54	0.56	-0.10	0.92**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวม ของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหาร จัดการของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)				t	Sig. (2- tailed)
	ชาย ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 390)		หญิง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) S.D. (n = 764)			
9. การเปรียบเทียบด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรกำหนด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา และควร ควบคุมดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามอย่าง เข้มงวด และต่อเนื่อง รวมทั้งควรให้ ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วใน การปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาด้วย	2.55	0.57	2.55	0.57	0.01	0.99**
10. การเปรียบเทียบด้านการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรกำหนด หลักเกณฑ์และมาตรการในการวัดผล หรือ การประเมินผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และควรผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้น ตำแหน่งของบุคลากรด้วย	2.53	0.57	2.51	0.60	0.62	0.53**

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2
กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ

การศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้กับตารางที่ 4.6-4.7 ดังนี้

1. การวิเคราะห์หรือการทดสอบค่าที (t-test) เป็นการทดสอบผลต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2 กลุ่มเท่านั้น เช่น ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อคำถามที่นำมาวิเคราะห์ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ สำหรับในที่นี้ พิจารณาจากค่า Sig. (2-tailed) กล่าวคือ ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะน้อยกว่าหรือเท่ากับ α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) < α หรือ Sig. (2-tailed) = α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ ซึ่งหมายถึง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) แต่ถ้าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน ค่า Sig. (2-tailed) จะมากกว่า α หรือเขียนว่า Sig. (2-tailed) > α (ในตารางข้างบน ได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ ซึ่งหมายถึง ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552: 356-361) ในหนังสือ เรื่อง “การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS” (กรุงเทพมหานคร : บริษัท บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี) และ กัลยา วานิชย์บัญชา (2549: 234-235) ในหนังสือ เรื่อง “การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล” (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย))

2. t หมายถึง ค่าสถิติที่คำนวณได้จากข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

3. Sig. (2-tailed) หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน (หมายถึง ข้อคิดเห็นหรือข้อความที่ใช้เป็นมูลฐานของการหาเหตุผลของการวิจัย) ในกรณีนี้ หมายถึง แยกต่าง หรือไม่แตกต่างกัน

4. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (α) ที่ใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน ว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกัน หรือไม่แตกต่างกัน ในที่นี้กำหนดให้ $\alpha = 0.05$ หรือที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 หรือ 95%

5. * หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) < α) หรือ (Sig. (2-tailed) = α)

6. ** หมายถึง ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน (Sig. (2-tailed) > α)

7. เนื่องจากค่า t และค่า S.D. มีความสัมพันธ์ เชื่อมโยง และขยายรายละเอียดให้กับค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าร้อยละ (%) ดังนั้น ทุกตารางในหัวข้อ 2.5 ผู้ศึกษาจึงได้แสดงค่า S.D. ไว้และบางตารางก็ได้แสดงค่า t ไว้ด้วย ถึงแม้ว่าในทุกตาราง ผู้ศึกษาไม่ได้นำค่า t และค่า S.D. มาใช้ในการวิเคราะห์ หรือเขียนบรรยายใต้ตารางไว้ก็ตาม

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.6 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.75, 0.83, 0.13, 0.78, 0.76, 0.75, 0.78, 0.92, 0.99, และ 0.53 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05) จำนวน 10 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิงต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 10 ด้าน (ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น หากต้องการรายละเอียด ควรทำการศึกษาต่อไป)

2.5.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุน (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภทคือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุน

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	บุคลากร สาย วิชาการ (\bar{X}) (n = 402)	S.D.	บุคลากร สาย สนับสนุน (\bar{X}) (n = 752)	S.D.	t	
1. การเปรียบเทียบด้านการบริหารทรัพยากร มนุษย์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรเห็น ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของ บุคลากร โดยพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรเชิญ บุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและ ประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของ มหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการคุณภาพ การศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ด้วย	2.58	0.57	2.46	0.58	3.40	0.00*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	บุคลากร สาย วิชาการ (\bar{X}) (n = 402)	S.D.	บุคลากร สาย สนับสนุน (\bar{X}) (n = 752)	S.D.	t	
2. การเปรียบเทียบด้านการบริหารงบประมาณ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรจัดสรร งบประมาณให้เพียงพอต่อกิจกรรม โครงการ หรือการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรใช้จ่าย งบประมาณเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เช่น การจัดทำงบประมาณเพื่อสร้างแรงจูงใจใน การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ด้วย	2.52	0.62	2.47	0.59	1.37	0.17**
3. การเปรียบเทียบด้านการบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผน กำหนด เป้าหมายการดำเนินงาน ติดตาม และ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานวางไว้ ในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการคุณภาพ การศึกษาอย่างเป็นระบบ เช่น อย่างน้อย 3 ครั้ง ต่อปี รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ เกี่ยวกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องด้วย	2.59	0.62	2.47	0.59	1.37	0.17**

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	บุคลากร สาย วิชาการ (\bar{X}) (n = 402)	S.D.	บุคลากร สาย สนับสนุน (\bar{X}) (n = 752)	S.D.	t	
4. การเปรียบเทียบด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรจัดทำแผนการ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและตอบสนองการ ประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษา รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรจัดสรร งบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบ สารสนเทศที่ทันสมัย และมีคุณภาพเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย	2.58	0.59	2.47	0.60	3.05	0.00*
5. การเปรียบเทียบด้านการบริหารคุณธรรม ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรมีมาตรการ ควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติ หน้าที่ของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการคุณภาพ การศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไป ตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่าง เคร่งครัด นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดการ ฝึกอบรมด้านคุณธรรมเพื่อให้บุคลากรมี จิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ โดยควร จัดการฝึกอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย	2.60	0.55	2.48	0.59	3.50	0.00*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	บุคลากร สาย วิชาการ (\bar{X}) (n = 402)	S.D.	บุคลากร สาย สนับสนุน (\bar{X}) (n = 752)	S.D.	t	
6. การเปรียบเทียบด้านการให้บริการประชาชน มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการค้นหา และรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความ ต้องการของประชาชน (คณะ/หน่วยงาน) ให้ มากเพียงพอ และควรจัดหมวดหมู่ด้วย รวมทั้ง มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการ ประสานงานเพื่อสนับสนุนการคุณภาพ การศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ไม่เพียงพอเพิ่มมากขึ้น เช่น มี การสำรวจความต้องการของประชาชนทั้ง ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อย่างน้อยปี ละ 1 ครั้งด้วย	2.61	0.56	2.49	0.60	3.50	0.00*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	บุคลากร สาย วิชาการ (\bar{X}) (n = 402)	S.D.	บุคลากร สาย สนับสนุน (\bar{X}) (n = 752)	S.D.	t	
7. การเปรียบเทียบด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญ และดำเนินการให้มีการนำข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสารเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษามาใช้ปฏิบัติงานให้เพียงพอ เช่น กำหนดให้มีการประชุมชี้แจง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทาง ต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควร รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ การประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาให้ถูกต้อง และจัดเป็น หมวดหมู่ให้ชัดเจนด้วย	2.60	0.56	2.48	0.59	3.51	0.00*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	บุคลากร สาย วิชาการ (\bar{X}) (n = 402)	S.D.	บุคลากร สาย สนับสนุน (\bar{X}) (n = 752)	S.D.	t	
8. การเปรียบเทียบด้านวิธีการ ระเบียบ แบบ แผน หรือเทคนิค มหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญ รวมทั้ง กำหนดเป็นแผน และมาตรการสำหรับการ พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคด้านการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญและ ควบคุมดูแลให้บุคลากรทุกระดับเพื่อให้ยึดถือ และปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาโดยเคร่งครัด เช่น มี การประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอย่าง น้อย 4 ครั้งต่อปีด้วย	2.64	0.51	2.49	0.58	4.68	0.00*

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการของ มหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท	กลุ่มตัวอย่าง (n = 1,154)					Sig. (2- tailed)
	บุคลากร สาย วิชาการ (\bar{X}) (n = 402)	S.D.	บุคลากร สาย สนับสนุน (\bar{X}) (n = 752)	S.D.	t	
9. การเปรียบเทียบด้านการบริหารเวลา หรือ กรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรกำหนด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา และควรควบคุมดูแล ให้บุคลากรปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด และ ต่อเนื่อง รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับเวลาหรือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาด้วย	2.62	0.55	2.51	0.58	3.26	0.00*
10. การเปรียบเทียบด้านการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรกำหนด หลักเกณฑ์และมาตรการในการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และควร ผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของ บุคลากรด้วย	2.60	0.56	2.47	0.61	3.74	0.00*

หมายเหตุ เฉพาะตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภทต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบ

แนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้ยึดถือแนวทางการวิเคราะห์เปรียบเทียบเช่นเดียวกับที่ผู้ศึกษาได้เขียนอธิบายไว้ในตารางที่ 4.6 ข้างต้น

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4.7 เป็นการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารงบประมาณ และ (2) การบริหารงานทั่วไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใส่เครื่องหมาย ** ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.17 และ 0.17 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ไม่แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ มากกว่า 0.05) จำนวน 2 ด้านดังกล่าว

ส่วนที่เหลืออีก 8 ด้าน แตกต่างกัน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การให้บริการประชาชน (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลาหรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (8) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่าหรือเท่ากับ α (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05) ทั้งนี้ ได้ใส่เครื่องหมาย * ไว้ในตาราง (ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.00, 0.00, 0.00, 0.00, 0.00, 0.00, 0.00, และ 0.00 ตามลำดับ) เช่นนี้หมายความว่า ความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05) จำนวน 8 ด้านดังกล่าว

สรุป การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M พบว่า แตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน (ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวนี้ เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นเท่านั้น หากต้องการรายละเอียดควรทำการศึกษาต่อไป)

ส่วนที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ที่ได้จากความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 นี้ประกอบด้วย 1 หัวข้อได้แก่

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา การเสริมสร้างศักยภาพ ยุทธศาสตร์ ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพ และการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังนำเสนอไว้ในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าสถิติการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อ หนึ่ง ปัญหา

สอง การเสริมสร้างศักยภาพ สาม ยุทธศาสตร์ สี่ ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพ และ ห้า การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

<u>หนึ่ง</u> ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์				
1.1 มหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา	19.24	56.76*	24.00	1.95**
1.2 มหาวิทยาลัยไม่ได้เชิญบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร	18.46	53.55*	27.99	1.90

ตารางที่ 4. 8 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M				
1. ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.1-1.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก	27.12	54.94*	17.94	2.09
ค่าเฉลี่ยรวม				1.98
2. ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ				
2.1 มหาวิทยาลัยไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่ เพียงพอต่อกิจกรรม โครงการ หรือการเสริมสร้าง ศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษา	23.57	60.31*	16.12	2.07**
2.2 มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาไม่เกิดประสิทธิภาพ และไม่ คุ้มค่าเท่าที่ควร	23.05	53.90*	23.05	2.00
2.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 2.1-2.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณมาก	23.40	54.51*	22.10	2.01
ค่าเฉลี่ยรวม				2.03
3. ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป				
3.1 มหาวิทยาลัยไม่ได้มีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และ ประเมินผลแผนเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ	21.32	52.25*	26.43	1.95**
3.2 มหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวกับการ ประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่ต่อเนื่อง	21.23	51.21*	27.56	1.94

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน				
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M				
3. ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
3.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 3.1-3.2 ข้างต้น	22.53	53.38*	24.09	1.98
มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปมาก				
ค่าเฉลี่ยรวม				1.97
4. ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์				
4.1 มหาวิทยาลัยมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ไม่มีคุณภาพ และไม่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา	22.70	52.17*	25.13	1.98**
4.2 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยขาดความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา	22.01	51.99*	26.00	1.96
4.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.1-4.2 ข้างต้น	21.49	53.03*	25.48	1.96
มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก				
ค่าเฉลี่ยรวม				1.97
5. ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม				
5.1 บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ	18.93	64.31*	16.76	2.15**,***
5.2 บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ วินัยอย่างเคร่งครัด	16.21	64.31*	19.48	2.10

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M				
5. ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
5.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 5.1-5.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมมาก	16.76	65.83*	17.41	2.13
ค่าเฉลี่ยรวม				2.13
6. ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน				
6.1 มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเพียงพอ	26.08	56.76*	17.16	2.09**
6.2 มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการค้นหาและรวบรวม ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาใน ลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มาก เพียงพอ	20.80	59.01*	20.19	2.01
6.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 6.1-6.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษามาก	19.93	61.61*	18.46	2.01
ค่าเฉลี่ยรวม				2.04
7. ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร				
7.1 มหาวิทยาลัยนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษามาเผยแพร่ต่อ หน่วยงานภายในไม่มากเพียงพอ	13.26	53.47*	33.28	1.80
7.2 มหาวิทยาลัยมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีความถูกต้อง ไม่มีความน่าสนใจ	14.82	54.07*	31.11	1.84**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
7. ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร				
7.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 7.1-7.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูล ข่าวสารมาก	15.60	56.85*	27.56	1.88
ค่าเฉลี่ยรวม				1.84
8. ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบแบบแผน หรือเทคนิค				
8.1 มหาวิทยาลัยไม่ได้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเคร่งครัด	9.88	53.73*	36.40	1.73
8.2 มหาวิทยาลัยไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่ได้พัฒนา วิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา	13.60	51.73*	34.66	1.79**
8.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 8.1-8.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก	14.21	53.03*	32.76	1.81
ค่าเฉลี่ยรวม				1.78
9. ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน				
9.1 มหาวิทยาลัยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วเสร็จ แต่ไม่ ชัดเจน และไม่ได้ดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาที่ กำหนดอย่างเคร่งครัด	16.46	49.74*	33.80	1.83

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

หนึ่ง ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M				
9. ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการ ปฏิบัติงาน	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
9.2 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยไม่ได้ให้ความสำคัญกับเวลา หรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษา	15.25	52.25*	32.50	1.83**
9.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 9.1-9.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัย มีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก	17.07	52.34*	30.59	1.86
ค่าเฉลี่ยรวม				1.84
10. ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงาน				
10.1 มหาวิทยาลัยไม่มีการควบคุม ตรวจสอบ หรือ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	17.07	51.13*	31.80	1.85*
10.2 ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยไม่เห็นถึงความสำคัญและ ความจำเป็นต่อการวัดผล หรือการประเมินผลการประกัน คุณภาพการศึกษา	13.08	51.30*	35.62	1.77
10.3 ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 10.1-10.2 ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพใน การบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการ ปฏิบัติงานมาก	15.86	52.60*	31.54	1.84
ปัญหาในภาพรวมทั้งหมด				1.82
ค่าเฉลี่ยรวมในภาพรวมทั้งหมดของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี				1.82

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สอง การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุน				
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. การเสริมสร้างด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์				
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรเชิญบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ด้วย	54.94*	40.64	4.42	2.51
2. การเสริมสร้างด้านการบริหารงบประมาณ				
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อกิจกรรม โครงการ หรือการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เช่น การจัดทำงบประมาณเพื่อสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ด้วย	53.99*	40.73	5.29	2.49
3. การเสริมสร้างด้านการบริหารงานทั่วไป				
มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานวางไว้ในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ เช่น อย่างน้อย 3 ครั้งต่อปี รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวกับการ	56.33*	38.82	4.85	2.51

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สอง การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานฯตามกรอบแนวคิด 11M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. การเสริมสร้างด้านการบริหารงานทั่วไป				
ประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างต่อเนื่องด้วย				
4. การเสริมสร้างด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์				
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรจัดทำแผนการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยและตอบสนองการประสานงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้ง มหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย	55.89*	38.65	5.46	2.50
5. การเสริมสร้างด้านการบริหารคุณธรรม				
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรมีมาตรการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพื่อ สนับสนุนการคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้การ ดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดการ ฝึกอบรมด้านคุณธรรมเพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการ ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ โดย ควรจัดการฝึกอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย	56.85*	38.82	4.33	2.53

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สอง การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน				
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M				
	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
6. การเสริมสร้างด้านการให้บริการประชาชน				
มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (คณะ/หน่วยงาน) ให้มากเพียงพอ และควรจัดหมวดหมู่ด้วย รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่เพียงพอเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย	57.97*	37.18	4.85	2.53
7. การเสริมสร้างด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค				
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญและดำเนินการให้มีการนำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ปฏิบัติงานให้เพียงพอ เช่น กำหนดให้มีการประชุมชี้แจง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้ถูกต้อง และจัดเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจนด้วย	56.50*	39.17	4.33	2.52

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

สอง การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน				
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M				
8. การเสริมสร้างด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ค่าเฉลี่ย
	(%)	(%)	(%)	(\bar{X})
มหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งกำหนดเป็นแผนและมาตรการสำหรับการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคด้านการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญและควบคุมดูแลให้บุคลากรทุกระดับเพื่อให้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเคร่งครัด เช่น มีการประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 4 ครั้งต่อปีด้วย	57.71*	38.91	3.38	2.54
9. การเสริมสร้างด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน				
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และควรควบคุมดูแลให้บุคลากรปฏิบัติตามอย่างเข้มงวดและต่อเนื่อง รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย	58.67*	37.52	3.81	2.55**
10. การเสริมสร้างด้านการวัดผล หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน				
ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และควรนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของบุคลากรด้วย	56.33*	38.65	5.03	2.51

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ตาม ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี				
ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพ	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
1. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยพัฒนา วิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ	54.85*	40.64	4.51	2.50
2. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยกำหนด มาตรการในการควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ	57.37*	38.04	4.59	2.53**
3. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยเปิดโอกาส ให้ประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	56.24*	38.91	4.85	2.51
สี่ ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพ ในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี				
ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้ม				
1. ในภาพรวม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีศักยภาพในการ บริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา สูงกว่าในอดีต	38.47	57.28*	4.25	2.34
2. ในภาพรวม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีความเข้มงวดใน การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต	37.26	57.71*	5.03	2.32
3. ในภาพรวม ในอนาคตมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มของ ศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกัน คุณภาพการศึกษาสูงกว่าในปัจจุบัน	39.69	55.37*	4.94	2.35**

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ที่ ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพ ในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี				
ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้ม	ระดับความเห็นด้วย			
	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
4. ในภาพรวม ในอนาคตมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มของ ความเข้มงวดในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการ ประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน	38.73	55.89*	5.37	2.33

ห้า การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพ
ในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 7 ด้าน และแตกต่างกัน 3 ด้าน
2. จำแนกตามประเภท พบว่า แตกต่างกัน 9 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 1 ด้าน

* หมายถึง ตัวเลขหรือค่าร้อยละ (%) ที่กลุ่มตัวอย่างแสดงระดับความเห็นด้วยมากที่สุดในแต่ละ
คำถาม หรือข้อคำถาม

** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุดของแต่ละด้านหรือแต่ละเรื่อง

*** หมายถึง ตัวเลขหรือค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่สำคัญที่สุด หรือสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับทุกด้านของ
กรอบแนวคิด

จากตารางที่ 4.8 เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
แบ่งเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการ
เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยแต่ละด้าน
ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม แบ่งเป็นปัญหา 2 ข้อคำถาม และปัญหาในภาพรวม 1 ข้อคำถาม
พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้านทุกข้อคำถาม ส่วนปัญหาในภาพรวม
ทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 1 ข้อคำถาม

2) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้าง
ศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

อุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 10 ด้าน

3) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อคำถาม

4) สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 2 ข้อคำถาม และกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม

5) สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มดังกล่าว โดย (1) จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกัน 10 ด้าน และ (2) จำแนกตามประเภท พบว่า แตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน

ส่วนที่ 4 การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ได้แสดงรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ข

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ในบทสุดท้าย คือ บทที่ 5 นี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อการนำเสนอเป็น 3 หัวข้อหลัก ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

สรุปการวิจัยประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการดำเนินการวิจัย และผลการวิจัย ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัยมี 5 ข้อ

1.1.1 ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.1.2 ศึกษาการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.1.3 ศึกษายุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.1.4 ศึกษาภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.1.5 ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ต่อจากนี้ไป โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาพที่ 5.1 ผู้ศึกษาได้ใช้คำว่า “มหาวิทยาลัย” แทนคำว่า “งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี”

ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M มาเป็นปรับใช้ในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man) (2) การบริหารงบประมาณ (Money) (3) การบริหารงานทั่วไป (Management) (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) (5) การบริหารคุณธรรม (Morality) (6) การให้บริการประชาชน (Market) (7) การบริหารข่าวสาร หรือ ข้อมูลข่าวสาร (Message) (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method) (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute) (10) การประสานงาน หรือการประนีประนอม (Mediation) และ (11) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Measurement) แต่ในที่นี้ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยตัดด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอมออก เนื่องจากในการศึกษาค้นคว้า หัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยนี้แสดงนัยที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน หรือการประนีประนอมอยู่แล้ว ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ตัดด้านการประสานงานออกเพื่อป้องกันมิให้เกิดการศึกษาซ้ำซ้อนกัน

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำกรอบแนวคิด 11M ดังกล่าวมาปรับใช้ในการศึกษาค้นคว้า เนื่องจากเป็นกรอบแนวคิด หรือตัวชี้วัดการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการที่มีความละเอียด ชัดเจน ครอบคลุมครบถ้วนถึง 11 ด้าน และเข้าใจง่าย ไม่เพียงเท่านั้น ได้มีการนำกรอบแนวคิดนี้มาปรับใช้ทางวิชาการ และมีการตีพิมพ์เผยแพร่อีกด้วย

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 หัวข้อย่อย ได้แก่ (1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ (3) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 1,351 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี 1,351 คน เป็นการนำประชากรทั้งหมดมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษาได้เลือกนำบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมาเป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงในฐานะผู้รับบริการของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 50 ชุด ผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ (1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์

1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากตำรา หนังสือ รายงานผลการวิจัย สถิติ ตัวเลข และเอกสารต่าง ๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ รวมตลอดถึงการค้นหาข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต (internet)

2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วย 14 คน คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งประจำอยู่ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รวม 14 หน่วยงาน ร่วมกันแจกแบบสอบถาม จำนวน 1,351 ชุด ให้กลุ่มตัวอย่างตอบหรือกรอกแบบสอบถาม การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถามดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1- 30 กันยายน 2554 รวม 30 วัน ผู้ศึกษา และผู้ช่วยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ 1,154 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.42 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (1,351 คน)

3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ ผู้ศึกษาได้ทำการสังเกตกลุ่มตัวอย่าง โดยสังเกตภาพรวมจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และสังเกตสภาพแวดล้อมของงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาแปลงเป็นข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 ในส่วนของวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา โดยสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ S.D. และการทดสอบค่าที หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนาพร้อมตาราง และภาพประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย ผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 หัวข้อย่อย ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และหัวข้อในบทที่ 4 ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.1) กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.20) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 49.70) และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน (ร้อยละ 65.20)

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้านทุกข้อคำถาม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้พิจารณาจาก “ค่าเฉลี่ยรวมของแต่ละด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม” ผู้ศึกษาขอเสนอตามกรอบแนวคิด 11M เรียงตามลำดับ ดังนี้

หมายเหตุ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตัวอย่างเฉพาะ “คำถามที่สำคัญที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2” เพียงด้านละ 1 ข้อคำถามเท่านั้น

1) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

2) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่

เพียงพ่องค์กิจกรรม โครงการ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

3) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้มีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ

4) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ไม่มีคุณภาพ และไม่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

5) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ

6) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเพียงพอ

7) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีความถูกต้อง ไม่มีความน่าสนใจ

8) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่ได้พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

9) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้ให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

10) ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านรางวัล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่มีการ

ควบคุม ตรวจสอบ หรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

นอกจากนี้แล้ว ปัญหาในภาพรวมทั้งหมด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M มากกว่า 10 ด้าน”

1.3.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.3) แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยในแต่ละด้านประกอบด้วยคำถาม 1 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 10 ด้านทุกข้อคำถาม ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบแนวคิด 11M ดังนี้

1) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรเชิญบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งด้วย

2) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อกิจกรรม โครงการ หรือการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เช่น การจัดทำงบประมาณเพื่อสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้นด้วย

3) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไป ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานวางไว้ในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ เช่น อย่างน้อย 3 ครั้งต่อปี รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องด้วย

4) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรจัดทำแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่

ทันสมัยและตอบสนองการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

5) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรม ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรมีมาตรการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรจัดการฝึกอบรมด้านคุณธรรมเพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ โดยควรจัดการฝึกอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย

6) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญกับการค้นหา และรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (คณะ/หน่วยงาน) ให้มากเพียงพอ และควรจัดหมวดหมู่ด้วย รวมทั้งมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่เพียงพอเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย

7) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญและดำเนินการให้มีการนำข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา มาใช้ปฏิบัติงานให้เพียงพอ เช่น กำหนดให้มีการประชุมชี้แจงอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้ถูกต้อง และจัดเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจนด้วย

8) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ คำถามที่ว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งกำหนดเป็นแผน และมาตรการสำหรับการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคด้านการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญและควบคุมดูแล

ให้บุคลากรทุกระดับเพื่อให้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาโดยเคร่งครัด เช่น มีการประชุมชี้แจงแนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 4 ครั้งต่อปีด้วย

9) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือ กรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรกำหนด ระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และควรควบคุมดูแลให้ บุคลากรปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด และต่อเนื่อง รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็ว ในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

10) การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ คำถามที่ว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรกำหนด หลักเกณฑ์และมาตรการในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และควรนำผล การประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของบุคลากรด้วย

1.3.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อยุทธศาสตร์การ เสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ข้อคำถาม ดังนี้

1) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกำหนด มาตรการในการควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มี ประสิทธิภาพ

2) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเปิดโอกาสให้ ประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเข้ามามีส่วนร่วมในการ ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

3) การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

1.3.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อภาพรวมการ เสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.5) ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากที่สุด 2 ข้อคำถาม และเห็น ด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม ดังนี้

1) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ในภาพรวม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าในอดีต

2) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ คำถามที่ว่า ในภาพรวม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีความเข้มงวดของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต

3) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า ในภาพรวม ในอนาคตมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าในปัจจุบัน

4) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง ได้แก่ คำถามที่ว่า ในภาพรวม ในอนาคตมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีแนวโน้มของความเข้มงวดของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน

1.3.6 สรุปผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.6-4.7) แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อย่อย ดังนี้

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.6) พบว่า ไม่แตกต่างกันทั้ง 10 ด้าน

2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุน (ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.7) พบว่า แตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การให้บริการประชาชน (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (8) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกัน พบว่า ไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารงบประมาณ และ (2) การบริหารงานทั่วไป

2. อภิปรายผล

ในการอภิปรายผล ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่สำคัญและจำเป็น ตลอดจนข้อสังเกตเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้มาอภิปรายผลวิเคราะห์ หรือแสดงความคิดเห็นด้วยการเขียนบรรยาย และบางส่วนนำเสนอไว้ในภาพ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอเป็น 5 หัวข้อ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (เป็นการนำปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการมาอภิปรายผลควบคู่กันใน “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” หรือในภาพที่ 5.1)

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.4 การอภิปรายผลภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

2.5 การอภิปรายผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ผู้ศึกษาขอเสนอรายละเอียดของการอภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.1 การอภิปรายผลปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้มาปรับใช้เพียง 10 ด้าน ๆ ละ 3 ข้อคำถาม และการที่กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 10 ด้านทุกข้อคำถามต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้รับผลโดยตรงจากการบริหารจัดการของงานประกันคุณภาพและงานติดตาม

ประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เห็นว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (1) ได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพโดยมีมาตรการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (คำถามที่ 36 ของแบบสอบถาม) (2) ได้รวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ คณะ/หน่วยงาน (คำถามที่ 37 ของแบบสอบถาม) และ (3) ได้จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (คำถามที่ 33 ของแบบสอบถาม) เหล่านี้เป็นต้น ก็ตาม แต่ในเวลาเดียวกัน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีก็มีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการบางประการ เป็นต้นว่า (1) บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบอย่างมากเพียงพอ (คำถามที่ 13 ของแบบสอบถาม) (2) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเพียงพอ (คำถามที่ 16 ของแบบสอบถาม) และ (3) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อกิจกรรม โครงการ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (คำถามที่ 4 ของแบบสอบถาม) เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางแทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อยดังกล่าว

นอกจากนี้แล้ว การที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ ดังคำถามที่ว่า “ในภาพรวมทั้งหมด มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน” (คำถามที่ 30 ของแบบสอบถาม) แทนที่จะเห็นด้วยในระดับมากหรือในระดับน้อย เช่นนี้ ทำให้มีข้อสังเกตว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในระดับปานกลางต่อภาพรวมทั้งหมดของปัญหานี้ สอดคล้องกับความเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ดังได้อภิปรายผลไว้แล้วข้างต้นด้วย

2.2 การอภิปรายผลปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M เมื่อพิจารณาจากกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ผู้ศึกษามีความเห็นว่างานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมี “ปัญหา” เกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ทั้ง 10 ด้าน โดยแต่ละด้านมีหลายปัญหา ขึ้นอยู่

กับมุมมองของแต่ละบุคคล ตัวอย่างเช่น เฉพาะปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจแบ่งเป็น (1) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (คำถามที่ 1 ของแบบสอบถาม) และ (2) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีไม่ได้เชิญบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาไม่มากเท่าที่ควร (คำถามที่ 2 ของแบบสอบถาม) เป็นต้น แต่ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้คัดเลือกเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น (โดยได้เลือกปัญหาที่สำคัญที่สุดตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ที่มีเครื่องหมาย * มาศึกษาวิเคราะห์) ในเวลาเดียวกัน ผู้ศึกษาได้เสนอ “สาเหตุ” และ “แนวทางการเสริมสร้าง” ควบคู่ไปด้วย

หมายเหตุ

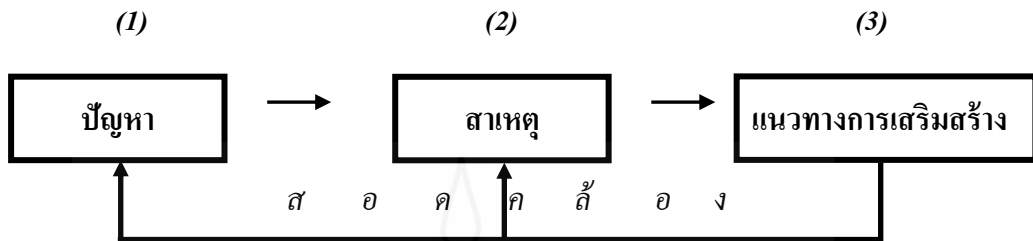
1. ปัญหาแต่ละข้อในภาพที่ 5.1 ข้างล่างนี้ ผู้ศึกษาได้นำมาจากบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 ซึ่งประกอบด้วยปัญหาด้านละ 1 ปัญหา สำหรับ “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M” ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.3 นั้น ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาแสดงไว้ในหัวข้อนี้ด้วย แต่ได้นำไปปรับใช้ในหัวข้อ 3. ข้อเสนอแนะ หัวข้อย่อย 3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M

2. โดยปกติ สาเหตุต้องมีอย่างน้อย 2 สาเหตุ เนื่องจากไม่มีปัญหาใดเกิดจากสาเหตุเดียว อีกทั้งสาเหตุอาจจัดแบ่งเป็น สาเหตุด้านวัตถุ และสาเหตุด้านจิตใจ แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอเพียงสาเหตุเดียวในแต่ละปัญหา โดยนำเสนอเฉพาะสาเหตุที่สำคัญที่สุด หรือปรากฏชัดเจนในทางปฏิบัติเท่านั้น

เพื่อให้การศึกษาวិเคราะห์ในหัวข้อนี้เป็นวิชาการ และระบบมากขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้มุ่งเน้นศึกษาปัญหา สาเหตุ และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดทางวิชาการ คือ “กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” ของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 43) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) มาปรับใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ กรอบแนวคิดนี้ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนที่สอดคล้องกัน ได้แก่ ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข หรือแนวทางการเสริมสร้าง

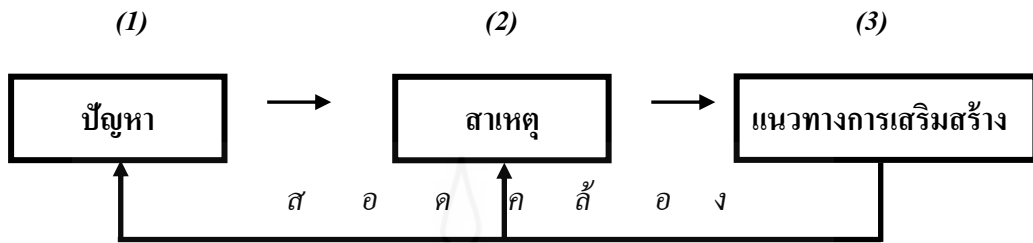
ดังได้สรุปไว้ในภาพที่ 5.1

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



<p>1. ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ มหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (คำถามที่ 1 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>1. ผู้บริหารระดับสูงบางส่วนของมหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำ</p>	<p>1. มหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญรวมทั้งควรกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำด้วย</p>
<p>2. ด้านการบริหารงบประมาณ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ มหาวิทยาลัยไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อกิจกรรม โครงการ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (คำถามที่ 4 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>2. มหาวิทยาลัยไม่ได้หาแหล่งงบประมาณเพิ่มสำหรับสนับสนุนกิจกรรม โครงการ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา</p>	<p>2. มหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารระดับสูงควรหาแหล่งงบประมาณเพิ่มที่มากเพียงพอสำหรับสนับสนุนกิจกรรม โครงการ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ ควรดำเนินการภายใน 1-2 ปีด้วย</p>

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาคู่ที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



3. ด้านการบริหารงานทั่วไป ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ มหาวิทยาลัยไม่ได้มีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ (คำถามที่ 7 ของแบบสอบถาม)

4. ด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ มหาวิทยาลัยมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ไม่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (คำถามที่ 10 ของแบบสอบถาม)

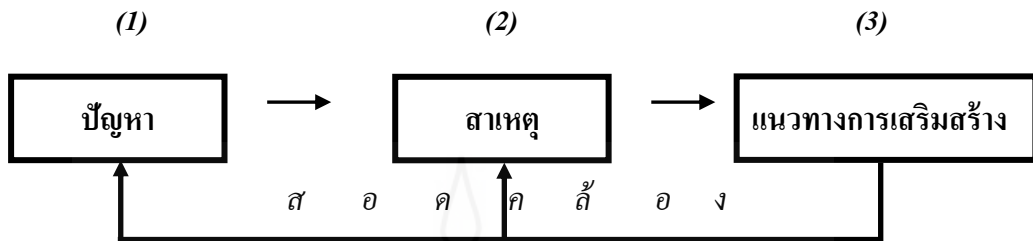
3. มหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญของการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ

4. มหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญของวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

3. มหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งควรสนับสนุนอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และเป็นระบบในเรื่องการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ ควรดำเนินการภายใน 1-2 ปีด้วย

4. มหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ใ่ว้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ควรดำเนินการภายใน 1-2 ปีด้วย

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน

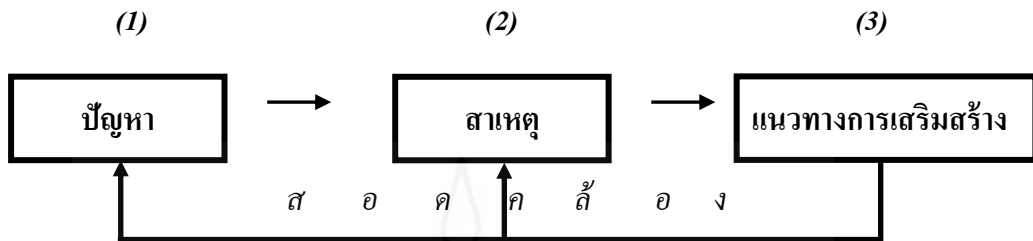


5. ด้านการบริหารคุณธรรม ที่สำคัญตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ (คำถามที่ 13 ของแบบสอบถาม)

5. ผู้บริหารบางส่วนของมหาวิทยาลัยขาดการควบคุมดูแล และติดตามบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ

5. มหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารระดับสูงควรมีมาตรการที่สนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับควบคุม ดูแล และติดตามบุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดการฝึกอบรมด้านคุณธรรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งเพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอด้วย

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน



6. ด้าน
การ
ให้บริการ
ประชาชน
ที่สำคัญ
ที่สุดตาม
ความเห็น
ของกลุ่ม
ตัวอย่าง
คือ
มหาวิทยา
ลัยให้
ความสำคัญ
กับการ
ประสานงานเพื่อ
สนับสนุน
การ
ประกัน
คุณภาพ
การศึกษา
ใน
ลักษณะที่

6. ผู้บริหารระดับบางส่วนของมหาวิทยาลัยไม่เข้าใจและไม่เห็น
ความสำคัญของการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ
การศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากร รวมทั้ง
หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

6.
มหาวิทย
าลัยหรือ
ผู้บริหาร
ระดับสูง
ควรเห็น
ความสำ
คัญ
รวมทั้ง
ควรมี
มาตรการ
ที่ชัดเจน
และ
ต่อเนื่อง
ในเรื่อง
การ
ประสาน
งานเพื่อ
สนับสนุน
การ
ประกัน
คุณภาพ
การศึกษา

ตอบสนอ
งความ
ต้องการ
ของ
ประชาชน
ไม่
เพียงพอ
(คำถามที่
16 ของ
แบบสอบ
ถาม)

7. ด้าน
การ
บริหาร
ข่าวสาร
หรือข้อมูล
ข่าวสาร ที่
สำคัญ
ที่สุดตาม
ความเห็น
ของกลุ่ม
ตัวอย่าง
คือ
มหาวิทยาลัย

7. มหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของข้อมูลข่าวสาร
เกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้อง และ
น่าสนใจ

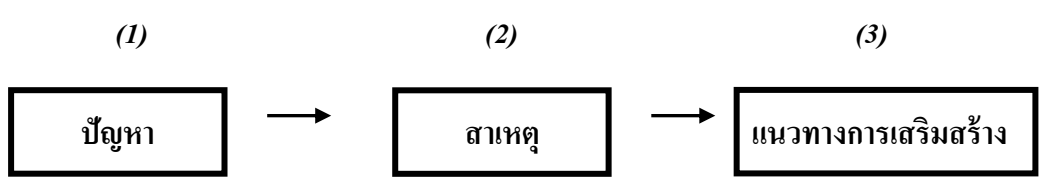
าใน
ลักษณะ
ที่
ตอบสน
องความ
ต้องการ
ของ
บุคลากร
และ
หน่วยงา
นต่าง ๆ
ทั้ง
ภายใน
และ
ภายนอก
มหาวิตย
าลัยด้วย
7.
มหาวิตย
าลัยหรือ
ผู้บริหาร
ระดับสูง
ควรเห็น
ความสำ
คัญและ
ความ
จำเป็น
รวมทั้ง
ควรมี
มาตรการ

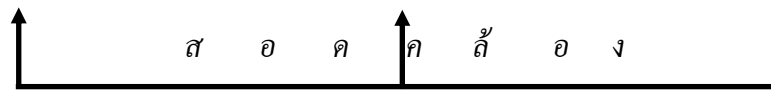
ลัทธิข้อมูล
ข่าวสาร
เกี่ยวกับ
การ
สนับสนุน
การ
ประกัน
คุณภาพ
การศึกษา
ที่ไม่
ถูกต้อง
และไม่มี
ความ
น่าสนใจ
(คำถามที่
20 ของ
แบบสอบ
ถาม)



ที่ชัดเจน
และ
ต่อเนื่อง
ที่
สนับสนุน
ให้
มหาวิทยาลัย
าลัย
ได้รับ
ข้อมูล
ข่าวสาร
เกี่ยวกับ
การ
สนับสนุน
การ
ประกัน
คุณภาพ
การศึกษา
ที่
ถูกต้อง
และ
น่าสนใจ
ด้วย

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน





8. ด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ที่สำคัญที่สุด
ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ มหาวิทยาลัยไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่ได้พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (คำถามที่ 23 ของแบบสอบถาม)

8. ผู้บริหารระดับสูงบางส่วนของมหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

8. มหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญรวมทั้งควรกำหนดเป็นแผนและมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องสำหรับการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคด้านการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

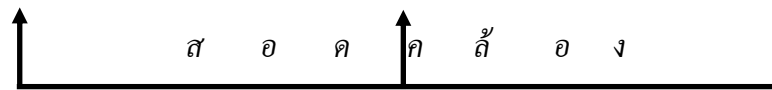
9. ด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยไม่ได้ให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา (คำถามที่ 26 ของแบบสอบถาม)

9. ผู้บริหารระดับสูงบางส่วนของมหาวิทยาลัยไม่ได้ให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

9. มหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญและควรกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานที่รวดเร็วเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน





<p>10. ด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญที่สุดตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง คือ มหาวิทยาลัยไม่มีการควบคุม ตรวจสอบ หรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย (คำถามที่ 28 ของแบบสอบถาม)</p>	<p>10. มหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญของการควบคุม ตรวจสอบ หรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย</p>	<p>10. มหาวิทยาลัยหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดมาตรการ หรือหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการควบคุม ตรวจสอบ หรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยด้วย</p>
---	---	---

ภาพที่ 5.1 ภาพรวมปัญหา สาเหตุ และแนวทางการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M โดยนำ“กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน” มาประยุกต์ใช้

2.3 การอภิปรายผลยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อคำถาม โดยกลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากถึง 3 ข้อคำถาม

การที่กลุ่มตัวอย่างล้วนเห็นด้วยในระดับมากต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีทั้ง 3 ข้อคำถามแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ผู้ศึกษามีความเห็นว่ กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเห็นว่า มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัย (1) พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ (2) กำหนดมาตรการในการควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และ (3) เปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน

มหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (คำถามที่ 42-44 ของแบบสอบถาม) ยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้มีความชัดเจน เหมาะสม และมีประโยชน์ต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อยดังกล่าว

2.4 การอภิปรายผลภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ปรากฏว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก 2 ข้อคำถาม และเห็นด้วยในระดับปานกลาง 2 ข้อคำถาม ผู้ศึกษาขอนำมาอภิปรายผลเป็นตัวอย่าง เพียง 1 ข้อคำถามที่กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก ได้แก่ คำถามที่ว่า “ในภาพรวม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าในอดีต” (คำถามที่ 45 ของแบบสอบถาม)

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก แทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเห็นว่า ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีได้มีมาตรการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างใกล้ชิด นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานียังได้จัดการฝึกอบรมด้านคุณธรรมเพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ เหล่านี้เป็นต้น เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากแทนที่จะเห็นด้วยในระดับปานกลางหรือในระดับน้อย ดังกล่าว

2.5 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

2.5.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 10 ด้าน

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามเพศ มีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 10 ด้านดังกล่าวนั้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรทั้งเพศชายและหญิงอย่างเท่าเทียมกัน และต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรทุกระดับ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการเทคนิคในการปฏิบัติงาน และการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองการปฏิบัติงานให้บุคลากร นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับเดียวกัน คือปริญญาตรีหรือเทียบเท่า เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 10 ด้าน

การที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งจำแนกตามเพศ คือ เพศชายกับเพศหญิง มีความเห็นไม่แตกต่างกันทั้ง 10 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มเมื่อจำแนกตามเพศ มีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือความเห็นที่ไม่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

2.5.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M จำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุน พบว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มมีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (3) การบริหารคุณธรรม (4) การให้บริการประชาชน (5) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (6) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (7) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (8) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท มีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้านดังกล่าวนี้ เนื่องจากลักษณะงานหลักของแต่ละประเภทแตกต่างกัน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนมีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้าน

ในขณะเดียวกัน กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารงบประมาณ และ (2) การบริหารงานทั่วไป ผู้ศึกษาเห็นว่า เหตุผลสำคัญที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม จำแนกตามประเภท มีความเห็นไม่แตกต่างกัน 2 ด้านดังกล่าวนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม อันได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนต่างอยู่ในโครงสร้างของระบบราชการเดียวกัน จึงทำให้ทราบ เข้าใจ และคุ้นเคยการ

บริหารงบประมาณ และการบริหารงานทั่วไปในทิศทางเดียวกัน หรือไม่แตกต่างกัน เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนมีความเห็นไม่แตกต่างกัน 2 ด้านดังกล่าว

การที่กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มดังกล่าวมีความเห็นแตกต่างกัน 8 ด้าน และไม่แตกต่างกัน 2 ด้าน เช่นนี้ ทำให้สรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มเมื่อจำแนกตามประเภท คือ บุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนดังกล่าว มีแนวโน้มที่จะมีมุมมอง หรือความเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาทั้งหมด ประกอบด้วย 2 หัวข้อตามลำดับ ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และ (2) ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ (1) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M (2) ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น และ (3) สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิด 11M เนื่องจากในการศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M ซึ่งประกอบด้วย 11 ด้าน แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้าน ประกอบกับวัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษาคั้งนี้เน้นเรื่องการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีโดยนำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาปรับใช้ เมื่อเป็นเช่นนี้ ข้อเสนอแนะ หรือการพัฒนา หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการในส่วนนี้ จึงได้แบ่งออกเป็น 10 หัวข้อเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดดังกล่าวนี้ด้วย

หมายเหตุ

1. ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้านข้างล่างนี้ เป็นข้อเสนอแนะของผู้ศึกษาเอง ซึ่งได้มาจาก 2 ทาง ได้แก่ (1) ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อ

สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และ (2) แนวทางการเสริมสร้าง ในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

2. เพื่อให้ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นระบบมากขึ้น ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการข้างล่างนี้ จึงเป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับปัญหา ในบทที่ 4 ตารางที่ 4.2 และปัญหา ในบทที่ 5 ภาพที่ 5.1

3. รายละเอียดของข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ส่วนใหญ่ปรากฏอยู่ในบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา

1) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญรวมทั้งควรกำหนดเป็นนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร โดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำ ในเวลาเดียวกัน ควรสนับสนุนให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีวิสัยทัศน์ และเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งควรกำหนดให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้วยการส่งเสริมให้มีการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และมีการคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่อยู่เสมอด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการมีวิสัยทัศน์ และเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีมนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ปีเตอร์ เอ็ม. เซงเก (Peter M. Senge) (1994: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) อ้างใน พร้อมบุญ พานิชภักดิ์ (2552: 250) ในหนังสือ เรื่อง “พัฒนาในงานพัฒนา” (กรุงเทพมหานคร : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า สมาชิกขององค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกันอย่างเป็นทีม ร่วมกันคิดพัฒนา และประสานความคิดร่วมกัน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

2) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านบริหารงบประมาณ ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรกำหนดแผน และนโยบายในการหาแหล่งงบประมาณที่มากเพียงพอเพื่อสนับสนุนกิจกรรมโครงการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ ควรดำเนินการภายใน 1-2 ปี โดยกองแผนงาน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรบรรจุกรอบงบประมาณหลักเพื่อสนับสนุนการ

ประกันคุณภาพการศึกษาจากแหล่งงบประมาณต่าง ๆ ไว้เป็นประจำทุกปี ในขณะที่เดียวกัน ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรควบคุมการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อให้การใช้จ่ายเงินงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่อง การกำหนดแผนและนโยบายด้านการเงินนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ จอร์จ เอฟ. แจนต์ (George F. Gant) (1979: 203) ในหนังสือ เรื่อง “Development Administration: Concepts, Goals and Methods” (Madison: University of Wisconsin Press) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า การกำหนดแผนและนโยบายทางด้านการเงินจะต้องสอดคล้องและสนับสนุนแผนพัฒนาของรัฐ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

3) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านบริหารทั่วไป ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งควรสนับสนุนอย่างจริงจัง ต่อเนื่อง และเป็นระบบในเรื่องการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผนเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ ควรดำเนินการภายใน 1-2 ปี โดยมุ่งเน้นการบริหารจัดการหรือการจัดการเชิงผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management หรือ RBM) ที่มีการจัดทำแผนงานประจำปี การดำเนินงาน และการวัดประเมินผลงานตามแผนปฏิบัติงาน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สุพจน์ ทรายแก้ว (2545: 32) ในหนังสือ เรื่อง “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” (พระนครศรีอยุธยา : โรงพิมพ์เทียนวัฒนา) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ผู้บริหารของหน่วยงานควรเน้นการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน การวัดผลการปฏิบัติงาน การจัดทำรายงานประจำปี และการประเมินผลสำเร็จของแผนปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

4) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านบริหารวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีคุณภาพ และมากเพียงพอ เช่น ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ivo อย่างชัดเจน ทั้งนี้ ควรดำเนินการภายใน 1-2 ปี โดยต้องคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัยนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สาราญ บุญชิต (2552: 149) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง “การบริหารจัดการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนของสำนักงานเขตบางซื่อ

กรุงเทพมหานคร” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้มีการนำอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่ทันสมัย มีคุณภาพ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ และความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

5) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านบริหารคุณธรรม ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรมีมาตรการที่สนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับควบคุม ดูแล และติดตามบุคลากรของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรจัดการฝึกอบรมด้านคุณธรรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งเพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณธรรม และจิตสำนึกของบุคลากร เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานด้วยศีลธรรม และคุณธรรมด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาจิตสำนึกในการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2551) ในบทความ เรื่อง “การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของข้าราชการ” สืบค้นคืนวันที่ 20 ตุลาคม 2554 จาก <http://www.opdc.ac.th> ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า การพัฒนาจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อเต็มความสามารถ ขยัน ตั้งใจทำงาน มีศีลธรรม และคุณธรรม (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

6) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชน ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญรวมทั้งควรมีมาตรการที่ชัดเจน และต่อเนื่องในเรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของบุคลากร และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรกำหนดให้มีการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจในเรื่องการบริหารจัดการด้านการประสานงาน และการให้บริการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ รวมทั้งได้รับการด้วยความกระตือรือร้น นอบน้อม และมีอัธยาศัยที่ดี เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการคุณลักษณะการให้บริการที่ได้นั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ซีเทมล์ และคณะ (Zeithaml et al) (1985: 21-22) ในบทความ เรื่อง “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” (Journal of Marketing) ที่สรุป

สาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานควรคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่ดี เช่น การให้บริการข้อมูลที่มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ บริการด้วยความกระตือรือร้น และมีอัธยาศัยอ่อนน้อม เป็นต้น (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

7) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย รวมทั้งประชาชนเพื่อให้ได้รับรู้อย่างจริงจัง และชัดเจน พร้อมกันนั้น ควรมีการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้มาก่อนเผยแพร่ด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการจัดทำแผนการประชาสัมพันธ์งาน และการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของอเบอร์เบ็ช และร็อก (Aberbach and Rock: 1992) (อ้างใน วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2553: 218) ในหนังสือ เรื่อง “หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช)) โดยสรุปสาระสำคัญได้ว่า การจัดทำแผนประชาสัมพันธ์งานในหน้าที่รับผิดชอบ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับรู้อย่างจริงจัง (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

8) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดเป็นแผน และมาตรการที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้บริหารมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรส่งเสริมสนับสนุนให้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และเผยแพร่แนวทางการดำเนินงานของสายงานที่คล้ายคลึงเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาวิธีการหรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2552: 28) ในหนังสือ เรื่อง “การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบตัวชี้วัด” (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพช) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติราชการอยู่ตลอดเวลา (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

นอกจากนี้แล้ว เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ นางพนมศรี เลิศศุภวิทย์นภา (ได้มาจากการสัมภาษณ์

แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ นางพนมศรี เลิศศุภวิทย์นภา ตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2554 ตั้งแต่เวลา 15.30 ถึง 16.30 น. รวม 60 นาที ณ ห้องงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ก) ที่ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า แนวทางการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพอย่างหนึ่ง คือ การทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น การทบทวนแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพให้ครอบคลุมข้อมูลที่มหาวิทยาลัยต้องการใช้ประโยชน์ โดยสะดวกและง่ายต่อการเก็บข้อมูลของคณะและหน่วยงานเทียบเท่าเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และสามารถพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดความต่อเนื่อง

9) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญ และควรกำหนดกรอบเวลาให้แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา มีผลงานที่ดี มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพความพึงพอใจในการมารับบริการด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการกำหนดกรอบเวลาในการปฏิบัติงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี. มิลเล็ท (John D. Millet) (1954: 397) ในหนังสือ เรื่อง “Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance” (New York: McGraw-Hill Book Company) ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า หน่วยงานควรปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ต่อเนื่อง และมีมาตรฐานงานที่ดี มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนมีคุณภาพความพึงพอใจในการมารับบริการ (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

10) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีหรือผู้บริหารระดับสูงควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งควรกำหนดมาตรการหรือหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการควบคุม ตรวจสอบ หรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกัน และมีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรและหน่วยงานด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ นายสุรชัย จุมพระบุตร (ได้มาจากการสัมภาษณ์แนวคิดเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ นายสุรชัย จุมพระบุตร ตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและสารสนเทศ มหาวิทยาลัย

อุบลราชธานี เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2554 ตั้งแต่เวลา 10.30 น. ถึง 11.15 น. รวม 45 นาที ณ ห้องงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ดังแสดงรายละเอียดไว้ใน ภาคผนวก ก) ที่ให้สัมภาษณ์ไว้ว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาทุกหน่วยงานควรมีการกำหนดแผนงานเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานพร้อมทั้งนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง

นอกเหนือจากข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิด 11M แต่นำมาปรับใช้ 10 ด้านข้างต้น ผู้ศึกษาขอเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยผู้ศึกษาได้นำเสนอเฉพาะ “ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีที่สำคัญที่สุด” ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (จากบทที่ 4 ตารางที่ 4.4) ซึ่งได้แก่ “การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกำหนดมาตรการในการควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ” โดยมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญกับการกำหนดยุทธศาสตร์ดังกล่าวนี้ และควรวางแผนงานหรือโครงการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดังกล่าวอย่างจริงจังด้วย

3.1.2 ข้อเสนอแนะตามกรอบแนวคิดอื่น และแนวคิดอื่น นอกเหนือจากข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M ตามที่ได้นำเสนอไว้ข้างต้นนี้แล้ว ผู้ศึกษายังได้นำเสนอข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการตามกรอบแนวคิดอื่นไว้ในหัวข้อ 3.1.2 นี้ด้วย โดยกรอบแนวคิดอื่นนั้น ได้แก่ กรอบแนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มของ จอห์น ไนส์บิทท์ (John Naisbitt) (1984: 155-156) ในหนังสือ เรื่อง “Megatrends: Ten New Directions Transforming Our Lives” (Uk: Macdonal) ที่ให้ความสำคัญกับแนวโน้มที่สำคัญในอนาคตไว้ 10 ประการ ดังนี้ (1) การเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมไปสู่สังคมสารสนเทศ (industrial society to information society) (2) การเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีอุตสาหกรรมไปสู่เทคโนโลยีขั้นสูง (forced technology to high tech/high touch) (3) การเปลี่ยนแปลงจากเศรษฐกิจระดับชาติไปสู่เศรษฐกิจระดับโลก (National Economy to World Economy) (4) การเปลี่ยนแปลงจากการวางแผนระยะสั้นไปสู่การวางแผนระยะยาว (short-range planning to long-range planning) (5) การเปลี่ยนแปลงจากการรวมศูนย์อำนาจไปสู่การกระจายอำนาจ (centralization to decentralization) (6) การเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาสถาบันไปสู่การพึ่งพาตนเอง (institutional help to self-help) (7) การเปลี่ยนแปลงจากประชาธิปไตยแบบตัวแทนไปสู่ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

(representative democracy to participative) (8) การเปลี่ยนแปลงจากสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้นไปสู่การทำงานแบบเครือข่าย (hierarchy to networking) (9) ศูนย์กลางความเจริญจากตอนเหนือสู่ตอนใต้ (north to south) และ (10) การเปลี่ยนแปลงจากหนึ่งทางเลือกไปสู่ทางเลือกหลายทาง (either/or to multiple option) (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

สำหรับเหตุผลที่ผู้ศึกษานำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มของ จอห์น ไนส์บิท ดังกล่าวมาปรับใช้ เพราะกรอบแนวคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับแนวโน้มที่สำคัญในอนาคตซึ่งสอดคล้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ วัตถุประสงค์การวิจัยของการศึกษารั้งนี้ และครอบคลุมสาระสำคัญของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ รวมทั้งไม่ซ้ำซ้อนกับกรอบแนวคิด IIM โดยผู้ศึกษาเลือกนำมาปรับใช้เพียง 3 ด้านที่สำคัญเท่านั้น โดยข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีมีดังนี้

1) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเกี่ยวกับแนวโน้มด้านการเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมไปสู่สังคมสารสนเทศ ได้แก่ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยควรมีภาวะผู้นำที่สามารถนำองค์กรสู่ความสำเร็จได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับมีความรู้ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และสะท้อนภาพแนวทางการดำเนินงานในระยะยาว และสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ขององค์กรโดยครอบคลุมเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาไปสู่การปฏิบัติจริงได้ นอกจากนี้ ควรสร้างความรู้ความสามารถของผู้ได้บังคับบัญชาในด้านเทคโนโลยีอย่างจริงจังมากยิ่งขึ้นด้วย เฉพาะข้อเสนอแนะเรื่องภาวะผู้นำนั้นพอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ จันทนา สุขุมานันท์ (2548: ไม่ปรากฏหมายเลขหน้า) ในหนังสือเรื่อง “การบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยภาวะผู้นำ” (กรุงเทพมหานคร : ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์) ที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารจัดการไว้ว่า นักบริหารควรมีภาวะผู้นำที่สามารถนำองค์กรสู่ความสำเร็จได้ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้บริหารทุกระดับมีความรู้ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และวางแผนการดำเนินงานที่มองการณ์ไกล (แนวคิดข้างหน้านี้ นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหา และการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

2) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเกี่ยวกับแนวโน้มด้านการเปลี่ยนแปลงจากการวางแผนระยะสั้นไปสู่การวางแผนระยะยาว ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีการวางแผนการให้บริการประชาชนในระยะ 3-5 ปี จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และกำหนดเป็นโครงการ และส่งเสริมให้มีการดำเนินการแต่ละโครงการอย่างครบถ้วนด้วย เฉพาะ

ข้อเสนอแนะเรื่องการวางแผนนั้น พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ วิณาม โนมน์ศรีทรธา (2548: 132) ในวิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา เรื่อง “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของกรุงเทพมหานคร” ที่สรุปสาระสำคัญได้ว่า ควรมีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ (แนวคิดข้างหน้านี้นำมาจากบทที่ 2 หัวข้อ 3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ)

3) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเกี่ยวกับแนวโน้มด้านการเปลี่ยนแปลงจากประชาธิปไตยแบบตัวแทนไปสู่ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ได้แก่ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้และการเสนอความคิดเห็น หรือตัดสินใจสำคัญที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

3.1.3 สรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญเรียงตามลำดับ จากข้อเสนอแนะในหัวข้อที่

3.1.1-3.1.2 ข้างต้นนี้ ผู้ศึกษาได้เลือกข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเฉพาะข้อที่สำคัญโดยเรียงตามลำดับ รวม 3 ข้อ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรเห็นความสำคัญในเรื่องการกำหนดกรอบระยะเวลาการทำงาน และรายงานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำกับติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

2) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค ได้แก่ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรเห็นความสำคัญของการสร้างวิธีการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ มาสนับสนุน เช่น การใช้กระบวนการจัดการองค์ความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเทคนิค วิธีการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมกัน โดยกำหนดเป็นแผน และมาตรการการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรให้ความสำคัญและชี้แจงให้บุคลากรทุกระดับเห็นความสำคัญของกฎระเบียบ และปฏิบัติที่เกี่ยวข้องต่อการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

3) ข้อเสนอแนะ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้านคุณธรรม ได้แก่ ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีควรมีนโยบายชัดเจนในการสร้างจิตสำนึกที่ดีงามให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการปฏิบัติงานให้บริการ

ประชาชนซึ่งรวมทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่กันอย่างสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดให้บุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และภายในระยะเวลาที่กำหนด

นอกจากข้อเสนอแนะข้างต้นแล้ว การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีให้ประสบผลสำเร็จปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ “ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ และทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนควรกำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นระบบ เน้นให้หน่วยงานทุกฝ่ายลงปฏิบัติจริงควบคู่ไปกับการศึกษาค้นคว้าหาวิธีการและแนวปฏิบัติใหม่ ๆ เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มั่นคงและยั่งยืน” (แนวคิดข้างหน้านี้ ได้มาจาก อาจารย์อุคร ตันติสุนทร ในการสอบวิทยานิพนธ์เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2555 เวลา 11.30 น. ถึง 14.30 น. ณ ห้องประชุมสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สำหรับการศึกษา หรือการทำวิจัยในอนาคต ควรดำเนินการดังนี้

3.2.1 ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัญหา การเสริมสร้างศักยภาพ ยุทธศาสตร์ ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มต่อภาพรวมของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ทั้งนี้ ตามวัตถุประสงค์การวิจัย โดยผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิด 11M มาปรับใช้ แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยตัดด้านการประสานงาน หรือการประนีประนอม ออก เนื่องจากในการศึกษาครั้งนี้ หัวข้อวิทยานิพนธ์ และวัตถุประสงค์การวิจัยนี้ แสดงนัยที่เกี่ยวข้องกับการประสานงาน หรือการประนีประนอมอยู่แล้ว ดังนั้น ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรนำกรอบแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม อย่างน้อยก็จะเป็นการช่วยพิสูจน์ หรือยืนยันว่า กรอบแนวคิดนี้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจน และครอบคลุมแนวคิดทาง

รัฐประศาสนศาสตร์หรือการบริหารจัดการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน หรือมหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อนำไปวิเคราะห์หรือศึกษาเปรียบเทียบกับกรอบแนวคิดอื่น
อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการทำวิจัยครั้งต่อไป อาจนำกรอบแนวคิด 11M ไปปรับใช้เฉพาะ
บางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา หรือทำวิจัยก็ได้ หรือตัดบางด้านออกก็ได้ โดยไม่
จำเป็นต้องนำกรอบแนวคิดไปใช้ครบทั้ง 11 ด้าน ในทางตรงกันข้าม อาจเพิ่มจำนวนด้านของกรอบ
แนวคิด หรือตัวชี้วัดขึ้นอีกก็ได้ ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ควรอธิบายหรือให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

3.2.2 ศึกษา หรือทำวิจัยแนวคิดในแต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ด้านการบริหาร
ทรัพยากรมนุษย์ และด้านการบริหารงบประมาณของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

3.2.3 ศึกษา หรือทำวิจัย โดยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น เป็นต้นว่า
นักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี บัณฑิตของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และนายจ้างที่รับ
บัณฑิตของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึง หรือ
แตกต่างกันกับการศึกษาครั้งนี้เพียงใด

3.2.4 ศึกษา หรือทำวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการเสริมสร้างศักยภาพใน
การบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีกับ
สำนักมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน หรือเปรียบเทียบการบริหารจัดการในระดับเดียวกันกับ
ต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางให้มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี และหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ นำไป
ปรับใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมาก
ยิ่งขึ้น

3.2.5 ศึกษา หรือทำวิจัยการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อ
สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในภูมิภาคอื่น ๆ

3.2.6 ศึกษา หรือทำวิจัยการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อ
สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยใช้กรอบแนวคิดอื่น เช่น
แฟ้มส์-โพสคอร์ด (PAMS-POSDCoRB) แนวทางการบริหารจัดการแบบสมดุล (Balanced
Scorecard) และแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) เป็นต้น

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กฤษดา ดีวัน (2551) “การบริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรที่ได้มาตรฐาน กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรท่าลี่ จำกัด อำเภอท่าลี่ จังหวัดเลย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการและการประเมิน โครงการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2549) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จันทนา สุขมานันท์ (2548) *การบริหารองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยภาวะผู้นำ* กรุงเทพมหานคร
- ทัศนีย์ สาคะริชานนท์ (2552) “การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์และการพัฒนา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ (2552) *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS* กรุงเทพมหานคร บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี
- นิรมิต เทียมทัน (2548) *ยุทธศิลป์การบริหารจัดการ ศาสตร์และศิลป์สำหรับผู้สร้างอนาคตใหม่* ปทุมธานี พิมพ์ตะวัน
- นิรันดร์ นิติสุข (2545) “การพัฒนาตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันเทคโนโลยี ราชมงคล วิทยาเขตในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ประวิต เอราวรรณ์ (2539) “การเสริมสร้างพลังอำนาจครู : การวิจัยแบบสนทนากลุ่ม” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ประเสริฐ สิงขรเจียว (2550) “ยุทธศาสตร์การพัฒนาภาวะผู้นำให้กับทหารกองประจำการหน่วยจังหวัดทหารบกเลย” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น
- พนมศรี เลิศสุภวิทย์นภา (2553) “การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กรณีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- พร้อมบุญ พาณิชศักดิ์ (2552) *พัฒนาในงานพัฒนา* กรุงเทพมหานคร อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง

- ภาสกร เหมกรณ์ (2549) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของสำนักงานเขต
ราชเทวี กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ภูษพงศ์ สัตยชัย (2551) “การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการเพื่อแก้ไขปัญหาเพลิง
ไหม้ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539) *ขอบข่ายและวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2553) *รายงานการตรวจประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ประจำปีการศึกษา 2552* อุบลราชธานี มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี
- วิฒชรา คำภู (2552) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการวางแผนของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีนครินทร์ เขต 1” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วัลลภา ชัยนิตกุล (2546) “การพัฒนาศักยภาพผู้นำชุมชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติด
ในเขตเทศบาลเมืองชัยภูมิ” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด (2550) “การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้จากการปฏิบัติเพื่อส่งเสริม ระบบการ
ประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ศูนย์บริการการศึกษานอกโรงเรียน
อำเภอ/เขต สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานปลัดกระทรวง
ศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขา
การศึกษานอกระบบ โรงเรียน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550) *การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาของหน่วยงานของรัฐ
กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท*
_____. (2550) *การบริหารจัดการตามแนวทางคุณธรรมและแนวทางเศรษฐกิจพอเพียง
กรุงเทพมหานคร โฟร์เพซ*

- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2551) “การวิเคราะห์เปรียบเทียบความหมายของการบริหาร การจัดการ การบริหาร การพัฒนา และการบริหารจัดการ” (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 8 พฤษภาคม 2554 จาก <http://www.wiruch.com>
- _____. (2552) *การบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ : การวิเคราะห์เปรียบเทียบ ตัวชี้วัด* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- _____. (2553) *หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน* กรุงเทพมหานคร โฟร์เพช
- _____. (2553) “แนวคิดและความหมายของการบริหารและการบริหารจัดการ” (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 8 พฤษภาคม 2554 จาก <http://www.wiruch.com>
- วิณา มโนหมั่นศรัทธา (2548) “การพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการของ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วุฒิพงษ์ ไชยทิพย์ (2550) “การศึกษาประสิทธิผล และปัญหาการใช้กระบวนการการบริหารเชิง ยุทธศาสตร์เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของสารเสพติดใน โรงเรียน ราชประชานุเคราะห์ 24 อำเภอจุน จังหวัดพะเยา” วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
- สมชัย ศรีสุทธนิกร (2546) *ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์ ทริม มิเดีย
- สมบูรณ์ เหล่าทอง (2551) “การศึกษาขีดความสามารถและความคาดหวังจากประชาชนของ นักการเมืององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพัทลุง” วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- สยาม กาวิละ (2550) “การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- สวาท ดวงคำ (2552) “การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติราชการของข้าราชการครูใน สถานศึกษาตามความคิดเห็นของข้าราชการครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุบลราชธานี เขต 5” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ถัดดาวัลย์ รอดมณี และไพฑูรย์ ภักดี (2529) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สุพจน์ ทรายแก้ว (2545) *การจัดการภาครัฐแนวใหม่* พระนครศรีอยุธยา เทียนวัฒนา
- สุภา นันทะมีชัย (2551) “การเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของประชาชน ตำบลหนองกอมเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- สุวณี จรูญโรจน์ ณ อยุธยา (2551) “การวิเคราะห์การบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนด้วยระบบพิธีการศุลกากรนำเข้าและส่งออกทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสารของกรมศุลกากร” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) (2551) “การปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรม และค่านิยมในการทำงานของข้าราชการ เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2551” (ออนไลน์) ค้นคืนวันที่ 20 ตุลาคม 2554 จาก http://www.opdc.ac.th/special.php?spc_id=1&content_id=160
- อนันต์ ทองเกล็ด (2552) “ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังพลสังกัดกองบิน 41” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อดุลย์ แสงทอง (2549) “การเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการของการประปาส่วนภูมิภาค” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- Best, John W. (1977). *Research in Education*. 3rd ed., Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Cronbach, Lee Joseph. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*. Psychometrika 16 Cronbach’s Alpha Coefficient.
- _____. (1951). *Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests*. Psychometrika 16 Cronbach’s Alpha Coefficient.
- Daniel, Wayne W. (1995). *Biostatistics: A Foundation for Analysis in the Health Sciences*. 6th ed., New York: John Wiley & Sons.

Gant, George F. (1979). *Development Administration: Concepts, Goals and Methods*. Madison: University of Wisconsin Press.

Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book .

Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book.

Naisbitt, John. (1984). *Megatrends: Ten New Directions Transforming Our lives*. Uk: Macdonal.

Zeithaml et al. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Journal of Marketing.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

แบบสอบถาม เรื่อง “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการศึกษา และเพื่อเป็นแนวทางแก่มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเพื่อจะได้ผลการศึกษาที่ใกล้เคียงกับความต้องการของท่านมากที่สุดอันจะเป็นประโยชน์ต่อท่านและมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีในอนาคต ข้อมูลที่กรุณาตอบจะใช้เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. การศึกษา (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี (2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (3) สูงกว่าปริญญาตรี
3. ประเภท (1) บุคลากรสายวิชาการ (2) บุคลากรสายสนับสนุน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อละเครื่องหมายเดียว

ในที่นี้ คำว่า “มหาวิทยาลัย” หมายถึง งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

“การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายถึง การสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M (แต่นำมาปรับใช้เพียง 10 ด้าน)

2.1 ปัญหาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Man)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. มหาวิทยาลัยไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรโดยให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาหรือการฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา			
2. มหาวิทยาลัยไม่ได้เชิญบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาไม่มากเท่าที่ควร			
3. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 1.-2. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาก			
2.2 ปัญหาด้านการบริหารงบประมาณ (Money)			
4. มหาวิทยาลัยไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อกิจกรรมโครงการ หรือการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา			
5. มหาวิทยาลัยใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาไม่เกิดประสิทธิภาพ และไม่คุ้มค่าเท่าที่ควร			
6. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 4.-5. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณมาก			

2.3 ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
7. มหาวิทยาลัยไม่ได้มีการวางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินผลแผน เกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ			
2.3 ปัญหาด้านการบริหารงานทั่วไป (Management) (ต่อ)			
8. มหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ต่อเนื่อง			
9. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 7.-8. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารงานทั่วไปมาก			
2.4 ปัญหาด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material)			
10. มหาวิทยาลัยมีวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ไม่มีคุณภาพ และไม่ตอบสนองต่อการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา			
11. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยขาดความคิดริเริ่มในการนำวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา			
12. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 10.-11. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์มาก			
2.5 ปัญหาด้านการบริหารคุณธรรม (Morality)			
13. บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ			
14. บุคลากรบางส่วนของมหาวิทยาลัยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ วินัยอย่างเคร่งครัด			
15. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 13.-14. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารคุณธรรมมาก			

2.6 ปัญหาด้านการให้บริการประชาชน (Market)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
16. มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเพียงพอ			
17. มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเพียงพอ			
18. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 16.-17. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษามาก			
2.7 ปัญหาด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (Message)			
19. มหาวิทยาลัยนำข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษามาเผยแพร่ต่อหน่วยงานภายในไม่มากเพียงพอ			
20. มหาวิทยาลัยมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีความถูกต้อง ไม่มีความน่าสนใจ			
21. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 19.-20. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสารมาก			
2.8 ปัญหาด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (Method)			
22. มหาวิทยาลัยไม่ได้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเคร่งครัด			
23. มหาวิทยาลัยไม่เห็นถึงความสำคัญและไม่ได้พัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา			
24. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 22.-23. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิคมาก			

2.9 ปัญหาด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน (Minute)	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
25. มหาวิทยาลัยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วเสร็จ แต่ไม่ชัดเจน และไม่ได้ดำเนินงานตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดอย่างเคร่งครัด			
26. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยไม่ได้ให้ความสำคัญกับเวลาหรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา			
27. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 25.-26. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงานมาก			
2.10 ปัญหาด้านการวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Minute)			
28. มหาวิทยาลัยไม่มีการควบคุม ตรวจสอบ หรือประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย			
29. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยไม่เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นต่อการวัดผล หรือการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา			
2.10 ปัญหาด้านการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน (Minute) (ต่อ)			
30. ในภาพรวมดังกล่าวไว้ในข้อ 28.-29. ข้างต้น มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการด้านการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานมาก			
31. ในภาพรวมทั้งหมด มหาวิทยาลัยมีปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยตามกรอบแนวคิด 11M มากทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (2) การบริหารงบประมาณ (3) การบริหารงานทั่วไป (4) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (5) การบริหารคุณธรรม (6) การให้บริการประชาชน (7) การบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร (8) วิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค (9) การบริหารเวลา หรือกรอบเวลาในการปฏิบัติงาน และ (10) การวัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน			

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการเสริมสร้างศักยภาพเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีตามกรอบแนวคิด 11M

3.1 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
32. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรโดยพัฒนาหรือฝึกอบรมเป็นประจำ เช่น เรื่องการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรเชิญบุคลากรภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์มาช่วยพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น อย่างน้อยปีละ 2 ครั้งด้วย			
3.2 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารงบประมาณ			
33. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อกิจกรรมโครงการ หรือการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งควรใช้จ่ายงบประมาณเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และคุ้มค่า เช่น การจัดทำงบประมาณเพื่อสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ด้วย			
3.3 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารงานทั่วไป หรือการจัดการทั่วไป			
34. มหาวิทยาลัยควรมีการวางแผน กำหนดเป้าหมายการดำเนินงาน ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานวางไว้ในการประสานงานเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ เช่น อย่างน้อย 3 ครั้งต่อปี รวมทั้งควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่เกี่ยวกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องด้วย			
3.4 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารวัสดุอุปกรณ์			
35. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรจัดทำแผนการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและตอบสนองการประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เช่น ระบบสารสนเทศที่ทันสมัย และมีคุณภาพเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วย			

3.5 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารคุณธรรม	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
36. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรมีมาตรการควบคุม ติดตาม และตรวจสอบ การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรเพื่อสนับสนุนการคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามหลักเกณฑ์ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรจัดการฝึกอบรมด้านคุณธรรมเพื่อให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาด้วยความรับผิดชอบ และเอาใจใส่งานอย่างสม่ำเสมอ โดยควร จัดการฝึกอบรมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย			
3.6 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการให้บริการประชาชน			
37. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อ สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการ ของประชาชน (คณะ/หน่วยงาน) ให้มากเพียงพอ และควรจัดหมวดหมู่ด้วย รวมทั้งมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการประสานงานเพื่อสนับสนุนการ คุณภาพการศึกษาในลักษณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่ เพียงพอเพิ่มมากขึ้น เช่น มีการสำรวจความต้องการของประชาชนทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งด้วย			
3.7 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารข่าวสาร หรือข้อมูลข่าวสาร			
38. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญและดำเนินการให้มีการนำ ข่าวสารหรือข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ ปฏิบัติงานให้เพียงพอ เช่น กำหนดให้มีการประชุมชี้แจง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ ประสานงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้ถูกต้อง และ จัดเป็นหมวดหมู่ให้ชัดเจนด้วย			

3.8 การเสริมสร้างศักยภาพด้านวิธีการ ระเบียบ แบบแผน หรือเทคนิค	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
39. มหาวิทยาลัยควรเห็นความสำคัญ รวมทั้งกำหนดเป็นแผน และมาตรการ สำหรับการพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคด้านการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญและควบคุมดูแลให้บุคลากรทุกระดับเพื่อให้ยึดถือและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเคร่งครัด เช่น มีการประชุมชี้แจง แนวปฏิบัติอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 4 ครั้งต่อปีด้วย			
3.9 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารเวลา หรือรอบเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน			
40. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และควรควบคุมดูแลให้บุคลากร ปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด และต่อเนื่อง รวมทั้งควรให้ความสำคัญกับเวลาหรือ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วย			
3.10 การเสริมสร้างศักยภาพด้านการเสริมสร้างศักยภาพ ด้านการวัดผล หรือประเมินผลการปฏิบัติงาน			
41. ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยควรกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรการในการ วัดผล หรือการประเมินผลการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น และควรผลการประเมิน คุณภาพการศึกษามาใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นตำแหน่งของบุคลากร ด้วย			

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
42. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยพัฒนาวิธีการ หรือเทคนิคในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ			
43. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยกำหนดมาตรการในการควบคุมและดูแลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ			
44. การกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ให้มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย			

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นต่อภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาพรวมการเสริมสร้างศักยภาพและภาพรวมแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการ	เห็นด้วย		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
45. ในภาพรวม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีการเสริมสร้างศักยภาพศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าในอดีต			
46. ในภาพรวม ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยมีความเข้มงวดในการเสริมสร้างศักยภาพศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต			
47. ในภาพรวม ในอนาคตมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มของการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าในปัจจุบัน			
48. ในภาพรวม ในอนาคตมหาวิทยาลัยมีแนวโน้มของความเข้มงวดในการเสริมสร้างศักยภาพศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มมากขึ้นกว่าในปัจจุบัน			

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ



การสัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับ “การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี” จำนวน 2 คน ดังนี้

1. นางพนมศรี เลิศสุภวิทย์นภา

ตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2554 ตั้งแต่เวลา 15.30 ถึง 16.30 น. รวม 60 นาที ณ ห้องงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สาระสำคัญของการสัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้

1.1 คำถาม ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำตอบ ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำคัญและจำเป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คือ ระบบการสื่อสารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษายังมีจุดอ่อนหลายจุด เช่น (1) ผู้บริหารขาดการนำระบบสื่อสารสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงาน (2) ผู้ปฏิบัติงานไม่มีการกำหนดกระบวนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจน และ (3) ผู้บริหารขาดการส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถและความชำนาญที่เพิ่มขึ้น

1.2 คำถาม การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำตอบ แนวทางที่จะเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา คือ พัฒนาระบบการสื่อสารภายในองค์กร ทั้งหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานอธิการบดีซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนของส่วนกลาง ระหว่างคณะ/ สำนัก และหน่วยงานเทียบเท่าให้มากยิ่งขึ้น การพัฒนาระบบการสื่อสารดังกล่าวสามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ (1) การปรับปรุงช่องทางการประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการใช้งาน เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ของงานประกันคุณภาพฯ สำนักงานอธิการบดี ให้เป็นปัจจุบัน หรือการจัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ หรือจดหมายข่าวเพื่อนำเสนอข่าวคราวความเคลื่อนไหวของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (2) การทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพในการสื่อสารร่วมกันระหว่างหน่วยงาน เช่น การทบทวนแบบฟอร์มต่าง ๆ ใน

การเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพให้ครอบคลุมข้อมูลที่มหาวิทยาลัยต้องการใช้ประโยชน์ โดยสะดวกและง่ายต่อการเก็บข้อมูลของคณะและหน่วยงานเทียบเท่า และ (3) การส่งเสริมให้ผู้บริหารและบุคลากรมีโอกาสนในการพบปะสร้างความรู้และความเข้าใจในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้มากขึ้น โดยอาจใช้ช่องทางการจัดประชุมพบปะเพื่อทำ KM ระหว่างหน่วยงานส่วนกลางร่วมกับคณะและหน่วยงานเทียบเท่า เป็นต้น เพื่อการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงานต่อไป

2. นายสุรชัย จอมพระบุตร

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพและสารสนเทศ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สัมภาษณ์ เมื่อวันที่ 10 กรกฎาคม 2554 ตั้งแต่เวลา 10.30 น. ถึง 11.15 น. รวม 45 นาที ณ ห้องงานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิผลงาน ชั้น 3 สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สาระสำคัญของการสัมภาษณ์สรุปได้ ดังนี้

2.1 คำถาม ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำตอบ ปัญหาเกี่ยวกับการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คือ (1) ผู้บริหารของบางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (2) ผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานดำเนินการเชื่อมโยง การประสานงานระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับคณะและหน่วยงานเทียบเท่าไม่มากเพียงพอ (3) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาบางหน่วยงานยังไม่มีกรวางแผนเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และจริงจัง

2.2 คำถาม การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

คำตอบ การเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี สรุปได้ดังนี้ คือ (1) ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งหมดควรมีการประชุมเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลร่วมกัน เพื่อให้เห็นความสำคัญและเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน (2) ผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาควรเน้นย้ำให้บุคลากรในหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยง ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สามารถนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการเชื่อมโยง ประสานงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น และ (3)

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาทุกหน่วยงานควรมีการกำหนดแผนงาน
เกี่ยวกับการติดตาม และการประเมินผลการดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน พร้อมทั้งนำไปปฏิบัติ
อย่างต่อเนื่อง และจริงจังด้วย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายรัฐพล แม่นธนู
วัน เดือน ปีเกิด	10 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาภาษาอังกฤษ สถาบันราชภัฏ อุบลราชธานี พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	งานประกันคุณภาพและงานติดตามประสิทธิภาพ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ตำบลศรีโค อำเภวารินชำราบ จังหวัด อุบลราชธานี
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

