

๑๓

ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ :
กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

นางกนกพร กาลจักร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2551

The Readiness to Manage in Accordance with Public Sector Management Quality Criteria :
A Case Study of Valaya Alongkorn Rajabhat University, Pathum Thani Province

Mrs. Kanokporn Garnjak

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

2008

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ชื่อและนามสกุล นางกนกพร กาลจักร

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว

พ.อ. อภิวัฒน์ อภิสิทธิ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พันเอก อธิติเดช จันโททัย)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์
ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชา
บริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สุจินต์ วิจิตรานนท์

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิจิตรานนท์)

วันที่ 27 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2552

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัย
ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

ผู้วิจัย นางกนกพร กาลจักร ปริญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม
ปีการศึกษา 2551

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (4) ศึกษาข้อเสนอแนะการสร้างความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและพนักงาน ในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำนวน 219 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย โดยหมวดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ หมวด1 การนำองค์กร หมวดที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีเพศ สถานภาพและระยะเวลาการทำงาน สายงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่มีตำแหน่งและคุณวุฒิแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัญหาอุปสรรคในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่เป็นปัญหามากที่สุด คือ การปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้งมีผลกระทบต่อการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพ (4) ข้อเสนอแนะการสร้างความพร้อม ได้แก่ องค์กรควรเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้น สร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพภาครัฐให้กับบุคลากรทุกคนมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน พัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกด้าน ปรับปรุงโครงสร้างในการบริหาร สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมมีการนำเทคโนโลยีและสื่ออุปกรณ์ทันสมัยมาใช้โดยเฉพาะในกระบวนการจัดการเรียนการสอน

คำสำคัญ ความพร้อม เกณฑ์คุณภาพภาครัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี

Thesis title: The Readiness to Manage in Accordance with Public Sector Management Quality Criteria : A Case Study of Valaya Alongkorn Rajabhat University, Pathum Thani Province

Researcher: Mrs. Kanokporn Garnjak **Degree:** Master of Public Administration;

Thesis advisors: (1) Papawadee Montreewat, Associate Professor; (2) Nratip Seeram, Assistant Professor;

Academic year: 2008

Abstract

The objectives of this study were to (1) study the opinion of personnel on the readiness of Valaya Alongkorn Rajabhat university to manage in accordance with Public Sector Management Quality Criteria (2) compare the opinions of the personnel based on personal factors (3) study the opinion of personnel on problems and barriers of Valaya Alongkorn Rajabhat university to manage in accordance with Public Sector Management Quality Criteria (4) study the recommendation of personnel to encourage the readiness of Valaya Alongkorn Rajabhat university to manage in accordance with Public Sector Management Quality Criteria.

Samples comprised 219 bureaucrats and employees of Valaya Alongkorn Rajabhat university. Instrument used was questionnaire. Statistical tools employed were frequency, percentage, mean standard deviation, t-test and F-test.

Research result revealed that (1) the readiness of Valaya Alongkorn Rajabhat university to manage in accordance with Public Sector Management Quality criteria was in low level, the highest mean was on leadership criteria while the lowest mean was on clients and stakeholders (2) when compared the opinions of personnel with different genders, working status, period of work, and job lines, no difference was found; while difference at 0.05 level of significance was found from the opinions of personnel with different positions and qualifications (3) problems and barriers were in high level, highest mean was on frequent changes of the executives which obviously affected the quality management (4) recommendations included the followings: the organization should encourage personnel motivation, increase knowledge and understanding of personnel on Public Sector Management Quality criteria, develop clear standard of operation, apply managerial participation, develop personnel potential in all aspects, improve organization structure, create appropriate organization culture, bring in modern technology and media equipment in the operation particularly in learning and teaching process.

Keywords: Readiness, Public Sector Management Quality Criteria, Valaya Alongkorn Rajabhat University, Pathumthani Province

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการศึกษา วิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิด นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความ กรุณาของอาจารย์เป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ช่วยตรวจเครื่องมือ อาทิ นายชวลิต อัสวมหาศักดิ์ ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร นายสุรวิทย์ นवलแก้ว ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดิน 8 ว นายมีเดช สายัณห์ หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากกรม ที่ดินและเป็นหน่วยงานราชการที่มีความรู้ ประสบการณ์ด้านการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพ (PMQA) อย่างดีเยี่ยม และขอขอบคุณข้าราชการ พนักงานและผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์ที่ได้สนับสนุน เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ได้ กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

กนกพร กาลจักร

เมษายน 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประเด็นปัญหาการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
นิยามศัพท์	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหาร	9
แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพ	12
การบริหารจัดการคุณภาพภาครัฐไทย	21
แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม	27
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อม ในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ วไลยอลงกรณ์	51
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	60
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	66
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการสร้างความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	68
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปการวิจัย	69
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	88
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	89
ข แบบสอบถาม	91
ประวัติผู้วิจัย	98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	มาตรฐานระบบคุณภาพของประเทศต่างๆ 19
ตารางที่ 2.2	จำนวนบุคลากร จำแนกตามหน่วยงานและประเภท 35
ตารางที่ 3.1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ 43
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 48
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ .. 48
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงาน 49
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง 49
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายงาน 50
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณวุฒิ 50
ตารางที่ 4.7	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ จำแนกตามความพร้อมหมวด 1 การนำองค์กร 51
ตารางที่ 4.8	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ จำแนกตามความพร้อมหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 52
ตารางที่ 4.9	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ จำแนกตามความพร้อมหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 54
ตารางที่ 4.10	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ จำแนกตามความพร้อมหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้ 55
ตารางที่ 4.11	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ จำแนกตามความพร้อมหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 57
ตารางที่ 4.12	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ จำแนกตามความพร้อมหมวด 6 การจัดการกระบวนการ 58
ตารางที่ 4.13	แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ ในภาพรวม 6 หมวด 59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ ทั้ง 6 หมวด จำแนกตามเพศ.....	60
ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ ทั้ง 6 หมวด จำแนกตามสถานภาพ.....	61
ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ ทั้ง 6 หมวด จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	62
ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ ทั้ง 6 หมวด จำแนกตามตำแหน่ง.....	63
ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ ทั้ง 6 หมวด จำแนกตามสายงาน.....	64
ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ ทั้ง 6 หมวด จำแนกตามคุณวุฒิ.....	65
ตารางที่ 4.20 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.....	66

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 แสดงความเชื่อมโยงในระบบของเกณฑ์ 7 หมวด	26
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	32
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์	33

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“การศึกษาสร้างคน คนสร้างชาติ” จากคำกล่าวนี้ คุณภาพของการจัดการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศชาติเป็นอย่างมาก ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จึงกำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม ปรับปรุงการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม สนับสนุนการค้นคว้าวิจัยในศิลปะวิทยาการต่างๆ เร่งรัดการศึกษาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาวิชาชีพครู และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ รวมทั้งในการจัดการศึกษาของรัฐให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองท้องถิ่นและเอกชนตามที่กฎหมายบัญญัติ และให้ความคุ้มครองการจัดการศึกษาอบรมขององค์กรวิชาชีพและเอกชนภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ ผลจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ยังกำหนดให้มีการกระจายอำนาจไปสู่สถานศึกษา มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา จากการพัฒนาการปฏิรูปการศึกษาระบบราชการและการปฏิรูปการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ จึงต้องรับการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการจากองค์กรภายนอก อาทิ สำนักงานรับรองมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เมื่อมีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดแล้วจึงจะได้รับการรับรองคุณภาพจากหน่วยงานที่ตรวจประเมิน และเปิดเผยผลการประเมินให้สาธารณชนทราบ ในอนาคตอาจมีการจัดลำดับสถาบันอุดมศึกษา

ในปัจจุบันสังคมให้ความสำคัญกับการศึกษาระดับอุดมศึกษา ภาครัฐและผู้ปกครองสนับสนุนให้มีการศึกษาต่อจนถึงระดับอุดมศึกษา การปฏิรูปการศึกษาและเทคโนโลยีสารสนเทศจึงถูกนำมาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาเป็นโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาบางแห่งสามารถพัฒนาตนเองได้รวดเร็ว การเปิดเสรีทางการศึกษาก็ส่งผลต่อการจัดการศึกษาของไทยอย่างมาก เพราะทุกประเทศทั่วโลกมีสิทธิให้บริการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศต่างๆ ทั้งการจัดการศึกษาทางไกลและทางไกล ทำให้ผู้รับศึกษามีโอกาสที่จะเลือกศึกษาได้ตามความสนใจ

ตามศักยภาพ ความพร้อมและความต้องการของแต่ละบุคคล จึงเกิดการแข่งขันในการจัดการศึกษา อุดมศึกษาสูงมาก มีการพัฒนาหลักสูตรใหม่ๆ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับการศึกษาและต่อความต้องการของตลาดแรงงาน บางแห่งมีรูปแบบการศึกษาที่แปลกใหม่เพื่อจูงใจ

การศึกษาสภาวะการณ์ปัจจุบันอุดมศึกษาไทยมีความสามารถขยายตัวเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับศึกษา ที่มีปริมาณสถาบันการศึกษาเพียงพอ แต่ก็กำลังประสบภาวะวิกฤตทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ อีกทั้งยังไม่สามารถทำหน้าที่กลไกระดับสมอง ในการแก้ไขปัญหาวิกฤตของชาติได้ตามบทบาทหน้าที่อันควรจะเป็น อุดมศึกษายังสร้างปัญญาไม่ลึก เน้นเพียงการท่องจำจากการถ่ายทอดและการสอน แม้จะมีบัณฑิตเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากแต่มีนักคิดเกิดขึ้นน้อย ในสังคมปัจจุบันอุดมศึกษาขาดเอกภาพในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ โดยสรุปแล้วจุดอ่อนที่สำคัญของอุดมศึกษาไทยจะเกี่ยวข้องกับประเด็นเชิงคุณภาพ ทั้งคุณภาพของหลักสูตร และกระบวนการจัดการเรียนการสอน ขาดแคลนอาจารย์และขาดการวิจัยอย่างจริงจัง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2543: 20)

ในประเทศไทยมีสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชนเป็นจำนวนมากกว่า 635 แห่งทั่วประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา 2543: 19) แต่ส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพมหานคร สถานศึกษาภาคเอกชนมีการขยายตัวและมีความแข็งแกร่งมากขึ้น มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์เป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตั้งอยู่ที่อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของรัฐและเอกชนอยู่ใกล้เคียงหลายแห่ง อาทิ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล มหาวิทยาลัยกรุงเทพ มหาวิทยาลัยรังสิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์น มหาวิทยาลัยปทุมธานี ประกอบกับจังหวัดปทุมธานีเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตปริมณฑล การเดินทางไปกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นศูนย์รวมสถาบันการศึกษาชั้นนำจึงสะดวก รวดเร็ว จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้นจึงเกิดผลกระทบต่อจำนวนนักศึกษาที่ลดลงของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

เพื่อรองรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์จึงได้มีการบริหารจัดการโดยกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และประเด็นยุทธศาสตร์ขึ้น โดยเฉพาะในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 มีจุดเน้นที่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริหารและการจัดการภายในองค์กร แต่มิได้กำหนดชัดเจนว่าจะใช้แนวคิดใดในการพัฒนาคุณภาพให้เห็นเป็นรูปธรรม ผู้วิจัยเห็นว่าสำนักงาน ก.พ.ร.ได้นำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) มาประยุกต์ใช้ในภาคราชการไทย โดยให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบ

ราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เรียกชื่อว่า เกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในฐานะที่เป็นส่วนราชการ การดำเนินการต่างๆ ก็ต้องให้สอดคล้องดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น เกณฑ์มาตรฐานการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่น่าจะสามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้ ทั้งนี้ ก่อนจะดำเนินการใดๆ ก็ตามควรจะมีการศึกษาความพร้อมก่อน เพื่อจะได้เตรียมความพร้อมไว้ก่อนดำเนินการ เพื่อลดการคัดค้าน มีกระบวนการให้ความรู้ต่อเป้าหมายและการเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรภายในได้ทราบ มีการสร้างความร่วมมือของบุคลากรภายใน ทั้งนี้จึงจะทำให้การบริหารตามเกณฑ์คุณภาพมีแนวโน้มจะสำเร็จได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้สนใจศึกษาความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในครั้งนี้

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของกลุ่มตัวอย่าง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

2.4 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการสร้างความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) โดยศึกษา 6 หมวด ได้แก่ หมวด 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ นอกจากนี้ยังศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัญหาอุปสรรค และ แนวทางการสร้างความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพของรัฐ

3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐครั้งนี้ ศึกษากรณี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

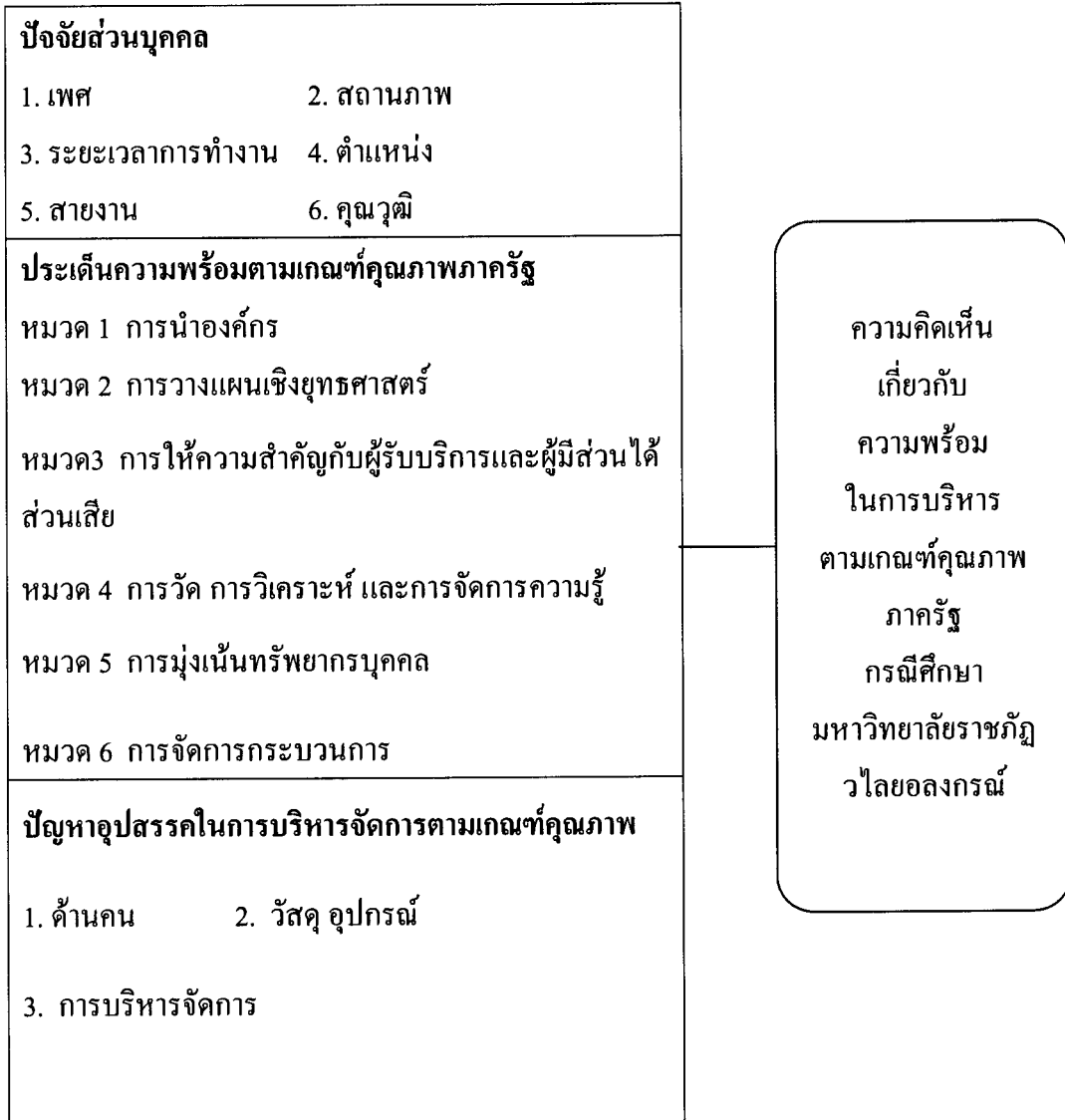
3.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นที่มีต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ กรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย ที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 396 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคำนวณจากสูตรของทาร์ยามานี จำนวน 219 คน

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ปัจจัยที่ใช้ศึกษาความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

6. นิยามศัพท์

6.1 ความพร้อม หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลหรือสภาวะการณ์ขององค์กรที่จะพร้อมรับและสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ในที่นี้หมายถึงความความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อสภาพหรือความสามารถที่จะบริหาร ด้านการนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลและการจัดการกระบวนการ

6.2 มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

6.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง สภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง สายงาน และคุณวุฒิ

6.4 สถานภาพ หมายถึง สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัย

6.5 ข้าราชการ หมายถึง ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2547 ในที่นี้หมายถึง ข้าราชการที่สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

6.6 พนักงาน หมายถึง พนักงานมหาวิทยาลัย ตามระเบียบมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ว่าด้วยพนักงานมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2548

6.7 สายงาน หมายถึง การแบ่งภารกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ได้แก่ สายงานสอน สายงานสนับสนุน

6.8 ตำแหน่ง หมายถึง ชื่อตำแหน่งงานที่จำแนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของบุคลากรเพื่อประโยชน์ในการบริหารงานบุคคล อาทิ ตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และสายสนับสนุน

6.9 เกณฑ์คุณภาพภาครัฐ หมายถึง เกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) เฉพาะ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

6.10 การนำองค์กร หมายถึง การที่ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลงาน มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ มีการส่งเสริมให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ และการส่งเสริมให้ประพฤติปฏิบัติโดยยึดหลักจริยธรรม

6.11 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง การวางแผนกลยุทธ์ การกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงาน การดำเนินงานตามแผน การจัดสรรทรัพยากร การปรับแผน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานเพื่อเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

6.12 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การรับฟังความคิดเห็น การนำข้อมูลมาทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการบริการ และการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนต่างๆ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็ว

6.13 การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ หมายถึง ระบบการวัดผลการดำเนินงาน มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและนำมาทบทวนเพื่อใช้ในการวางแผน เชิงยุทธศาสตร์ การจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเหมาะสม ทันสมัย น่าเชื่อถือ ระบบการดูแลอุปกรณ์สารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์) ให้มีความปลอดภัยและใช้งานสะดวก มีการรวบรวม ถ่ายทอด และเผยแพร่ความรู้ของบุคลากร

6.14 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมายถึง การจัดระบบงานเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การตัดสินใจ การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้บุคลากร การพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้นำความรู้มาใช้เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมสุขอนามัยอย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน การจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร

6.15 การจัดการกระบวนการ หมายถึง การนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการมาปรับปรุงและจัดกระบวนการในการให้บริการ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการจัดกระบวนการเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี การกำหนดกระบวนการสำคัญที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมาย การทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย การทำงานซื่อสัตย์และความสูญเสีย การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และบูรณาการงานต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

6.16 ปัญหาอุปสรรค หมายถึง ปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพด้านคน ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่

7.1 มหาวิทยาลัยสามารถนำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงและข้อเสนอแนะ จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ การวางแผนกลยุทธ์ระยะยาวของหน่วยงาน การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดการความรู้ การจัดกระบวนการ

7.2 เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ

7.3 นำข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ต่อไป

7.4 เป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา “ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหาร
2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ
3. การบริหารคุณภาพภาครัฐไทย
4. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพร้อม
5. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหาร

1.1 ความหมายของการบริหาร มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 6) กล่าวถึงการบริหารว่า เป็นการใช้ศาสตร์และศิลป์ นำเอาทรัพยากรการบริหาร(Administrative Resources) มาใช้ตามกระบวนการบริหาร(Process of Administration) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2534: 8) ให้คำจำกัดความว่า การบริหาร หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้นำกลุ่ม ซึ่งจะต้องจัดการให้ทรัพยากรทั้งที่เป็นตัวคนและวัสดุสามารถประสานเข้าด้วยกัน เพื่อร่วมกันทำงานเป็นองค์การที่มีประสิทธิภาพได้ และขณะเดียวกันก็ต้องจัดการนำองค์การให้สัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอกได้อย่างดีที่สุดด้วย

สมยศ นาวิการ (2546: 14) ได้ให้ความหมายของการบริหารว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการของการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น บุคคลจะไม่ใช่ผู้บริหารถ้าหากว่าไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในกระบวนการของการทำงานให้สำเร็จโดยใช้บุคคลอื่น

อิสระ สุวรรณบล (2547: 6) ได้ให้ความหมายว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานหรือปฏิบัติการให้บรรลุผลซึ่งในการดำเนินงานดังกล่าวมักเกี่ยวข้องกับการใช้

ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุดไม่ว่าทรัพยากรมนุษย์ เงินทุน และสินทรัพย์ต่างๆ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนทักษะและเทคโนโลยีการจัดการ

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549: 22-23) ให้ความหมาย การบริหารว่า หมายถึง การดำเนินงานหรือการจัดการใดๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ถ้าเป็นหน่วยงานภาคเอกชน หมายถึง ของหน่วยงาน และ/หรือบุคคล) ที่เกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่างๆ เช่น 1) การบริหารนโยบาย (Policy) 2) การบริหารอำนาจหน้าที่ (Authority) 3) การบริหารจริยธรรม (Morality) 4) การบริหารที่เกี่ยวข้องกับสังคม (Society) 5) การวางแผน (Planning) 6) การจัดองค์การ (Organizing) 7) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Staffing) 8) การอำนวยความสะดวก (Directing) 9) การประสานงาน (Coordinating) 10) การรายงาน (Reporting) และ 11) การงบประมาณ (Budgeting) โดยเป็นการนำ “กระบวนการบริหาร” ที่เรียกว่า PAMS-POSDCoRB แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย นอกจากนี้อาจให้ความหมายได้อีกว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานหรือการจัดการใดๆ ของหน่วยงานของรัฐ และ/หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของและหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่างๆ เช่น 1) การบริหารคน (Man) 2) การบริหารเงิน (Money) 3) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) 4) การบริหารงานทั่วไป (Management) และ 5) การบริหารจริยธรรม (Morality) ซึ่งเป็นการนำ “ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหาร” ที่เรียกว่า 5 M แต่ละตัวมาเป็นแนวทางในการให้ความหมาย

1.2 หน้าที่ในการบริหาร

Henri Fayol (อ้างใน วิรัช สงวนวงษ์วาน 2551: 3) กล่าวว่า ผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ 5 อย่างได้แก่

1. การวางแผน (Planning)
2. การจัดองค์การ (Organizing)
3. การสั่งการ (Commanding)
4. การประสานงาน (Co-ordinating)
5. การควบคุม (Controlling)

เดรสเลอร์ (Dressler อ้างใน ประภาส พยมพฤษย์ 2542: 23) ได้กล่าวถึงกระบวนการบริหาร ควรมี 5 ประการ คือ

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การตั้งเป้าหมาย การพัฒนากฎ ระเบียบ ขั้นตอนการดำเนินการ และการคาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
2. การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ มีการกระจายอำนาจ การกำหนดช่วงการบังคับบัญชา สายการบังคับบัญชา การติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่างๆ หรือหน่วยงานสาขา
3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) หมายถึง การกำหนดคุณสมบัติบุคคล การสรรหา การคัดเลือก การตั้งมาตรฐานในการทำงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา
4. การเป็นผู้นำหรือผู้บริหาร (Leading) หมายถึง การทำให้บุคคลอื่นทำงาน รักษาขวัญและกำลังใจ การสร้างแรงจูงใจ การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
5. การควบคุมกำกับ (Controlling) หมายถึง การตั้งมาตรฐานและการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐานเพื่อให้ปฏิบัติได้ถูกต้อง

1.3 แนวคิดและหลักการบริหารจัดการภาครัฐ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องบริหารราชการโดยยึดหลัก 6 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม (Rule of Laws)
2. หลักคุณธรรม (Ethics)
3. หลักความโปร่งใส (Transparency)
4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation)
5. หลักความรับผิดชอบ (Accountability)
6. หลักความคุ้มค่า (Value for Money)

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (2540: 24-25) ได้ให้สาระสำคัญของการจัดการภาครัฐ

แนวใหม่ก็คือ

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่

หน่วยงาน

3. การกำหนดการวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล

4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร เช่น การฝึกอบรม ระบบ ค่าตอบแทน ระบบคุณธรรม เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุ วัตถุประสงค์

5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน ภาครัฐด้วยกันและระหว่างหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวน ตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

วิจารณ์ พานิช (www.opde.go.th/oldweb/Knowledge/File_download/ ค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2551) กล่าวว่า ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนา ความรู้ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลง ไปอย่างรวดเร็วและสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง และมีลักษณะ เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1. ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง
2. ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ ราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์
3. ต้องมีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยน ทัศนคติของข้าราชการ ให้ข้าราชการทุกคนมีความรู้ความสามารถในวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลา มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมีคุณธรรม
4. ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่ง กันและกัน เพื่อการนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

2. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารจัดการคุณภาพ

2.1 ความหมายและความสำคัญของคุณภาพ

คุณภาพตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Quality” มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

ครอสบี (อ้างใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545 : 40) คุณภาพ หมายถึง การทำ ตามความต้องการ

เดวิด เอ. การ์วิน (อ้างใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ 2545: 40) กล่าวว่าความหมายของคุณภาพตามแนวคิดดั้งเดิมมีอยู่ 3 ความหมาย ได้แก่

- (1) คุณภาพ หมายถึง การทำตามความต้องการ
- (2) คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมสำหรับใช้
- (3) คุณภาพ หมายถึง ความเป็นเลิศในตัวเอง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2546: 76-78) สรุปความหมายของคุณภาพเป็น 4 มิติ คือ มิติมาตรฐาน หมายถึงไม่มีข้อบกพร่อง การตรงต่อข้อกำหนดหรือบรรทัดฐาน มิติผลงาน หมายถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นตอบสนองจุดประสงค์ในการใช้งาน สะดวกในการใช้งาน เข้าถึงได้ มีความปลอดภัยและคงทน มิติประสิทธิภาพหมายถึงการพิจารณาปัจจัยนำเข้าเทียบกับผลผลิตหรือสินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นมาต้องเหมาะสมกับต้นทุน และมิติความพึงพอใจหมายถึงความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

อมรวิเศษ นาคทรพรพ (2543: 35-41) ให้นิยามคุณภาพในอุดมศึกษาว่ามีความหมายครอบคลุม 4 มิติ คือ ความเก่งกาจสามารถทางวิชาการไม่ว่าจะในด้านการสร้างความรู้หรือการถ่ายทอดความรู้ การตอบสนองปณิธานภารกิจเฉพาะของสถาบัน การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการมีขีดความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

ศิริพร ขอพรกลาง (2546: 7) ให้ความหมายว่า คุณภาพ (Quality) หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ หรือพฤติกรรมทุกอย่างของการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และรวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้บริโภค

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2541: 8) ให้ความหมายว่า คุณภาพ คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ความสามารถในการลดความสูญเสียต่างๆ ขององค์กรลงได้ ไม่ว่าจะเป็นการลดจำนวนของเสีย การลดงานที่ต้องแก้ไขหรือทำใหม่ การลดปัญหาการเรียนจากลูกค้า การลดการตรวจสอบ การลดความสูญเสียต่างๆ จึงเป็นการลดต้นทุนไปในตัวด้วย องค์กรจะมีรายได้มีกำไรเพิ่มเพื่อการอยู่รอดและเติบโตขยายตัวต่อไปในอนาคตได้ ขณะเดียวกัน วิฑูรย์ สิมะโชคติ ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของคุณภาพว่าเป็นสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ คือสิ่งที่ทำให้เกิดรายได้จาก “ลูกค้าประจำ” คือตัวชี้วัดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ คือที่มาของ “ตรา ยี่ห้อ” (Brandname) คือความอยู่รอดและยั่งยืน

2.2 การบริหารจัดการคุณภาพทั่วไป

ศิริพร ขอพรกลาง (2546: 9-14) กล่าวว่า องค์กรประกอบคุณภาพตามมาตรฐาน

ตามข้อกำหนด ISO 8402:1994 (ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานและคำศัพท์เกี่ยวกับคุณภาพเดิม ในปัจจุบันได้รวม ISO 8402 และ ISO 9001-1 เข้าด้วยกัน โดยให้นิยามศัพท์ที่ใช้ในอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 และอธิบายเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles-QMP)) องค์ประกอบคุณภาพตามมาตรฐานตามข้อกำหนด ISO 8402:1994 ประกอบด้วย

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ประกอบด้วยกิจกรรมหลักๆ 4 ประการ คือ (1) การวางแผน (Plan หรือ P) เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่องค์กรจะทำพร้อมกัน องค์กรจะต้องกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ (2) การปฏิบัติ (Do หรือ D) เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผนที่ตั้งไว้ ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติต้องมีการอบรมหรือซักซ้อมเพื่อให้เกิดความเข้าใจก่อนลงมือปฏิบัติ (3) การตรวจสอบ (Check หรือ C) เป็นการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ ปัญหาอุปสรรคคืออะไร เพื่อที่จะได้ลงมือแก้ไข (4) การแก้ไขปรับปรุง เป็นการแก้ไขข้อบกพร่องในข้อที่ 3 เมื่อแก้ไขได้ผลแล้วต้องเก็บการแก้ไขเป็นมาตรฐานต่อไป

2. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าว่าจะได้รับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ การบริการภายใต้คุณภาพตามข้อกำหนดต่างๆ ครบถ้วน สม่าเสมอ การประกันคุณภาพประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ (1) การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control) องค์กรต้องจัดให้มีการตรวจสอบภายใน และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ (2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานของระบบและกลไกของการควบคุมคุณภาพที่องค์กรจัดทำขึ้นว่ามีสภาพเหมาะสมหรือไม่ (3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการประเมินระบบและกลไกของการควบคุมคุณภาพที่องค์กรได้จัดทำขึ้นออกมาเป็นตัวเลข เพื่อเปรียบเทียบว่าบริษัทได้ลงทุนถูกต้องกับระบบนี้หรือไม่อย่างไร

3. ระบบคุณภาพ (Quality System) คือ โครงสร้างของการจัดองค์กร ความรับผิดชอบ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติ กระบวนการดำเนินงานและทรัพยากรสำหรับการบริหารคุณภาพ ระบบคุณภาพจะครอบคลุมทั้งองค์กร เริ่มจากผู้ปฏิบัติงานถึงระดับหัวหน้าสำนักงาน วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพ เพื่อให้พนักงานทุกคนภายในองค์กรสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง ประกันโดยคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) เมื่อทั้งองค์กรสามารถใช้ระบบคุณภาพแบบใดแบบหนึ่งเป็นผลสำเร็จ ก็สามารถให้หน่วยงานอื่นมาประเมินและออกใบรับรองให้ได้ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของเรามากขึ้น

4. การบริหารคุณภาพ (Quality Management) คือ หน้าที่ของการบริหารประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องด้วยการกำหนดและการนำไปปฏิบัติใช้งานจริงของนโยบายคุณภาพ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 3 ข้อ (1) การวางแผนคุณภาพ (Quality Planing :QP) (2) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control : QC) เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการวัดคุณสมบัติต่างๆของสินค้าหรือบริการว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ตั้งไว้หรือไม่ อาจปฏิบัติตามวงจรของเดมมิ่ง คือ $P \rightarrow D \rightarrow C \rightarrow A$ (3) การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement : QI) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการทบทวนกิจกรรมวางแผนเป็นระยะเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงวิธีการทำงาน แก้ไขปัญหาในการทำงาน ปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ เพื่อรักษาลูกค้าไว้ ลดความสูญเสียในกระบวนการสินค้าหรือบริการ

TQM หรือ Total Quality Management ก็เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งในการบริหารจัดการคุณภาพ วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2550 : 107-109) กล่าวว่า ปัจจัยสนับสนุนให้ TQM ประสบผลสำเร็จมีดังนี้

1. ภาวะผู้นำ ผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้ริเริ่ม เป็นตัวอย่างที่ดีในการปฏิบัติ เช่น ใช้เทคนิคเครื่องมือคุณภาพต่างๆ อาศัยข้อมูลตัวเลขเพื่อการตัดสินใจ ต้องผูกพันยึดมั่นต่อแนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มุ่งผลลัพธ์ในระยะยาวของการสร้างคน สร้างผลสัมฤทธิ์ด้านต่างๆ
2. โครงสร้างสนับสนุน ปรับเปลี่ยนโครงสร้างเพื่อเกื้อหนุนความร่วมมือระหว่างกัน ปรับเป็นองค์กรแนวราบมากขึ้น มีที่ปรึกษาแนะนำจากภายนอก มีหน่วยงานสนับสนุน
3. ระบบการบริหารจัดการ ปรับระบบให้สนับสนุนและรองรับการเปลี่ยนแปลง
4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบรรจุและแต่งตั้งบุคคลตามความถนัด เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม พัฒนาศักยภาพ ให้ความเคารพในศักดิ์ศรีของมนุษย์
5. การศึกษาและฝึกอบรม สร้างความเข้าใจในเรื่องวิสัยทัศน์ ภารกิจ นโยบาย แนวความคิด ทิศทาง เป้าหมายขององค์กรแก่พนักงานทุกคน พัฒนาทักษะ ความรู้ที่จำเป็นต่อการผลิตสินค้าหรือบริการ ตามมาตรฐานและคุณภาพที่กำหนดไว้
6. การติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจ ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร มีข้อเสนอแนะ และกรณีตัวอย่างของการปรับปรุงคุณภาพ การใช้เครื่องมือ 7 อย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า
7. การให้รางวัลและการจูงใจ ประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานที่มีส่วนร่วม ยกย่องชมเชยผู้ที่ทุ่มเทสร้างความสำเร็จ จูงใจและให้รางวัล สนับสนุนเลื่อนตำแหน่ง

8. การวัดผลงาน สร้างดัชนีชี้วัดผลงานอย่างชัดเจน เพื่อประเมินผลงานพนักงาน เป็นส่วนบุคคลหรือเป็นทีม

9. วัฒนธรรมองค์กร ปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีทำงาน และปลูกฝังให้คุณภาพเป็นสิ่ง สำคัญในการดำเนินการต่างๆ อย่างยั่งยืน

Deming (1990 อ้างถึงใน Dubrin 2000: 100) ได้วางหลักการบริหารจัดการ คุณภาพไว้ 14 ข้อ ได้แก่

1. สร้างปณิธานที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ
2. ยอมรับปรัชญาการบริหารคุณภาพใหม่ๆ
3. ยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ
4. ยุติการดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินกันที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว
5. ปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจร เดมมิง (Deming cycle) เพื่อการปรับปรุงตามขั้นตอน วางแผน-ลงมือทำ-ตรวจสอบ-ลงมือปฏิบัติ ซึ่งเรียกว่า Plan Do Check Act หรือ PDCA ต่อเนื่องกันไป

6. ทำการฝึกอบรมทักษะ

7. สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น

8. กำจัดความกลัวให้หมดไป

9. ทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ

10. ยกเลิกคำขวัญ คติพจน์ และเป้าหมายที่ตั้งตามอำเภอใจ

11. ยกเลิกการกำหนดจำนวน โควตาที่เป็นตัวเลข

12. ยกเลิกสิ่งที่กีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน

13. การศึกษาและการเจริญเติบโต

14. ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (อ้างในวรารักษ์ แผลมเพ็ชร 2549: 12) กล่าวว่าสาระสำคัญของการจัดการคุณภาพประกอบด้วย

1. พันธะผูกพันกับคุณภาพ ความสำเร็จของการจัดการคุณภาพขึ้นอยู่กับความเชื่อ และความมุ่งมั่นเกี่ยวกับคุณภาพใน 4 ระดับ คือ พันธะผูกพันในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ พันธะผูกพันที่จะรักษาคุณภาพกับลูกค้า พันธะผูกพันจากผู้บริหารระดับสูงในการสนับสนุนการจัดการเชิงคุณภาพ และพันธะผูกพันจากทุกคนในองค์กรที่จะมุ่งมั่นผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ

2. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารทุกระดับจะต้องสนับสนุนการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน รวมทั้งวิธีการที่จะส่งสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพให้แก่ลูกค้า
3. การมีส่วนร่วมทั้งหมด โดยอยู่บนพื้นฐานของการทำงานเป็นทีม
4. การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีและวิธีการทางวิทยาศาสตร์อย่างกว้างขวาง แทนการใช้อารมณ์ความรู้สึกในการบริหาร
5. เน้นที่ลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในคือไม่คำนึงถึงความสะดวกสบายในการทำงานของหน่วยงานตนเองเท่านั้น แต่ต้องพิจารณาถึงการสร้างความพอใจแก่หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องที่เป็นลูกค้าของการให้บริการ รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าภายนอกด้วย
6. เน้นกระบวนการ โดยเน้นการหาสาเหตุของปัญหาและแก้ไขในกระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าว
7. การให้การศึกษาและการฝึกอบรม เพื่อให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการในทุกระดับสามารถทำหน้าที่ในการปรับปรุงคุณภาพได้อย่างเต็มที่
8. การเคารพความเป็นมนุษย์ โดยเชื่อว่ามนุษย์ทุกคนสามารถคิดด้วยตนเอง ตัดสินด้วยตนเอง และปฏิบัติตามความคิดริเริ่มของตนเองได้ ดังนั้นต้องให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบเป้าหมายที่แน่ชัด ได้รับการพัฒนาความสามารถพิเศษของตนเอง เมื่อผลงานออกมาเป็นที่พอใจก็ได้รับการชมเชย ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าการงานของตนเองมีคุณค่า และผลักดันให้มีการยกระดับความสามารถของตนเองให้สูงขึ้น

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2550: 94-105) กล่าวถึงเครื่องมือการจัดการคุณภาพมีดังนี้

1. 5 ส หลักการของ 5 ส คือ การจัดสิ่งของให้เป็นระบบ ขจัดสิ่งของที่ไม่ต้องการออกไป มาจาก 5 S ซึ่งเป็นอักษรตัวแรกของคำในภาษาญี่ปุ่น 1) SEIRI (สะสาง) คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการและขจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป 2) SEITON (สะดวก) คือ การจัดวางสิ่งของในที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อความสะดวกและปลอดภัย 3) SEISO (สะอาด) คือ ทำความสะอาดเครื่องมือ อุปกรณ์และสถานที่ทำงาน 4) SEIKETSU (สุขลักษณะ) คือการรักษาความสะอาด ดูแลสถานที่ทำงานและปฏิบัติตนให้ถูกสุขลักษณะ โดยจัดมลภาวะทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพร่างกาย สุขภาพจิต 5) SHITSUKE (สร้างนิสัย) คือ การรักษาและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 4 ส จนเป็นนิสัย และมีวินัยในการทำงาน อบรมให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจต่อกฎระเบียบ

2. ไอเอสโอ 9000 (ISO 9000) เป็นมาตรฐานที่รับรองระบบการบริหารงานด้านคุณภาพ มิใช่การรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ประโยชน์ของ ISO 9000 คือ สร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าและเจ้าของกิจการ ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและประเมินความสำเร็จได้ชัดเจนขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ISO 9001 : 2000 เป็นที่นิยมใช้ในภาคผลิตและบริการ มีกรอบแนวคิดในการจัดการเป็นกระบวนการ กล่าวคือ มีการพิจารณาครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และผลผลิตที่ได้ นอกจากนี้มีการวัดความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อนำข้อมูลเหล่านั้นกลับมาพัฒนากระบวนการคุณภาพต่อไป

ปัจจุบันประเทศต่างๆ ได้มีการสร้างมาตรฐานระบบคุณภาพของตัวเองและสามารถปรับให้เข้ากับระบบ ISO 9000 ด้วยกันได้

ตารางที่ 2.1 มาตรฐานระบบคุณภาพของประเทศต่างๆ

ประเทศ	มาตรฐาน
ออสเตรเลีย	AS 39000
เบลเยียม	NBNX50
แคนาดา	CSAZ 299
เดนมาร์ก	DS/EN 29000
ฝรั่งเศส	NFX 50
เยอรมัน	DIN ISO 9000
ฮังการี	MI 18990
อินเดีย	IS 10201
ไอร์แลนด์	IS 300
เนเธอร์แลนด์	NEN ISO 9000
นิวซีแลนด์	NZS 5600
นอร์เวย์	NS 5801
อัฟริกาใต้	SABS 0157
สเปน	UNE 66900
สวีเดน	SS ISO 9000
อังกฤษ	BS 5750

ที่มา : Johnson, 1993 อ้างถึงในเรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2547 : 258

3. รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) ในช่วงทศวรรษ 1980 ประเทศสหรัฐอเมริกาได้สูญเสียความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ เนื่องจากคู่แข่งได้มีการพัฒนามาตรฐานและคุณภาพการบริหารจัดการผ่านกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี ค.ศ. 1987 ประเทศสหรัฐอเมริกาจึงได้ริเริ่มสร้างเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้น มีกรอบการบริหารจัดการ การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้ และทักษะ เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้มีแนวทางการบริหารจัดการที่ดีขึ้น เป็นแนวทางให้หลายประเทศนำ MBNQA ไปพัฒนาเกณฑ์รางวัลคุณภาพ ข้อดีของรางวัล MBNQA ถือเป็นเกณฑ์การประเมินผลที่ยอมรับในระดับสากล มีเกณฑ์ที่เข้มข้นและเป็นองค์รวม เพื่อสามารถ

ประเมินได้ว่าคุณภาพขององค์การอยู่ในระดับใด ข้อจำกัดคือ มีข้อกำหนดมาก กระบวนการของรางวัลต้องใช้เวลาและทรัพยากรมาก รวมทั้งกระบวนการในการทดสอบและให้รางวัลต้องใช้ระยะเวลานาน

4. ซิกส์ซิกมา (Six Sigma) เป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยบริษัทโมโตโรลา เพื่อปรับปรุงและจัดซื้ออุปกรณ์ ในกระบวนการทำงาน มีเทคนิค 6 ประการในการทำซิกส์ซิกมา คือ 1) การออกแบบสำหรับการผลิตที่มีประสิทธิภาพ (Design for Manufacturability) 2) การควบคุมกระบวนการทางเทคนิค (Statistical Process Control-SPC) 3) การนำเทคนิค SPC ไปใช้กับซัพพลายเออร์ 4) การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) 5) การสร้างมาตรฐานให้กับการผลิตชิ้นส่วนการผลิตและการรับรองคุณภาพให้กับซัพพลายเออร์ 6) การสร้างแบบจำลองโดยคอมพิวเตอร์ (Computer Simulation) ข้อดีของการทำ ซิกส์ซิกมา คือ เห็นผลเร็ว สนับสนุนการทำงานเป็นทีมโดยผู้บริหารระดับสูง และระดับกลางถูกกำหนดให้ต้องมีส่วนร่วมในตำแหน่ง Champion และ Master Black Belt เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย สร้างความพึงพอใจกับลูกค้า สร้างชื่อเสียงให้องค์กรโดยการเป็นผู้นำทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ข้อจำกัดของ ซิกส์ซิกมา คือ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ผู้ปฏิบัติอาจเกิดความเครียด เนื่องจากการทำงานต้องมีมาตรฐานและผิดพลาดแทบไม่ได้ ต้องมีการควบคุมการทำงานของแต่ละกระบวนการอย่างดี ให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยมาก

5. การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management - TQM) องค์การภาครัฐของไทยที่ใช้ TQM ส่วนใหญ่เป็นโรงพยาบาล เนื่องจากเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพมาก ข้อดีของ TQM คือ เป็นแนวคิดการจัดการคุณภาพที่มีการผสมผสานระหว่างแนวคิดแบบเหตุผลนิยมและแบบมนุษยนิยมได้ดี กล่าวคือ มีการนำเครื่องมือทางสถิติต่างๆ มาใช้แบบเหตุผลนิยม ขณะเดียวกันก็ได้มีการคำนึงถึงหลักมนุษยนิยม หรือคนและวัฒนธรรมในการทำงานด้วย เหมาะสมในการนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การโดยทั่วไปและมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ มีเครื่องมือรองรับที่เป็นระบบและชัดเจน มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป สอดคล้องกับพฤติกรรมขององค์การโดยทั่วไป ข้อจำกัด คือ แนวคิดนี้ต้องมีการสร้างพันธะผูกพันให้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งค่อนข้างยากสำหรับองค์การโดยทั่วไปที่จะทำให้การใช้ TQM ให้มีความยั่งยืน

3. การบริหารจัดการคุณภาพภาครัฐไทย

3.1 ความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของการบริหารคุณภาพภาครัฐไทย

สำนักงาน ก.พ.ร (2548: 8-9) กล่าวถึง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของประเทศไทยว่ารัฐบาลได้สนับสนุนโดยกำหนดไว้ในแผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2548-2551 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการพัฒนาระบบราชการ กำหนดให้ภาคราชการเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการ โดยให้ยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการทำงานของภาครัฐ เพื่อผลักดันให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของการยกระดับคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐและเป็นการรองรับการพัฒนาระบบราชการในขั้นต่อไป สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือดำเนินการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้ให้ความเห็นชอบเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล
- เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

3.2 เครื่องมือในการจัดการคุณภาพภาครัฐไทย

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2550: 24-41)กล่าวว่า เครื่องมือการจัดการคุณภาพของไทยส่วนใหญ่ผู้นำเครื่องมือจากต่างประเทศมาปรับและประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐ มีดังนี้

1. รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award-TQA) เป็นรางวัลระดับมาตรฐานโลกเนื่องจากมีพื้นฐานทางด้านเทคนิคและกระบวนการตัดสินใจ เช่นเดียวกับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย สหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) เริ่มตั้งแต่มีการลงนามในบันทึกความเข้าใจระหว่างสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติและสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2539 เพื่อศึกษาแนวทางการจัดตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติขึ้นในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติจึงได้บรรจุรางวัลคุณภาพแห่งชาติไว้ใน

แผนยุทธศาสตร์ การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) โดยมีสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลัก ในการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเผยแพร่ สนับสนุน ผลักดันให้องค์กรต่างๆ ทั้งภาคการผลิตและการบริการ ในประเทศไทยนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพไป ใช้ โดยมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การพัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติและผล การดำเนินงานให้อยู่ในมาตรฐานระดับโลก มีเกณฑ์การให้รางวัล ดังนี้ (1) การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าผู้นำระดับสูงขององค์กรได้ดำเนินการในเรื่องค่านิยม ทิศทาง และความ คาดหวังในการดำเนินการอย่างไร รวมถึงการมุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การ ให้อำนาจในการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม การเรียนรู้ในองค์กร การตรวจประเมินธรรมาภิ บาลในองค์กร การดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะและชุมชน (2) การวางแผน เชิงกลยุทธ์ เป็นการตรวจประเมินการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของ องค์กร รวมทั้งการนำวัตถุประสงค์และแผนปฏิบัติการที่เลือกไว้ไปปฏิบัติและวัดผลความคืบหน้า อย่างไม่ย่อ (3) การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด เป็นการตรวจประเมินองค์กรกำหนดความต้องการ ความ คาดหวังและความยินยอมของลูกค้าและตลาดอย่างไร องค์กรมีการดำเนินการอย่างไรในการ สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและการกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ได้ลูกค้า สร้างความพึงพอใจ ความภักดีและการรักษาลูกค้าและนำไปสู่การขยายตัวของธุรกิจ (4) การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าองค์กรเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุง ข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ได้อย่างไร (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจ ประเมินว่าระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของพนักงานและการสร้างแรงจูงใจ องค์กรช่วยให้ พนักงานสามารถพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างไร (6) การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจ ประเมินแง่มุมต่างๆ ที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ รวมถึงผลิตภัณฑ์ การบริการ และกระบวนการทางธุรกิจที่สำคัญ (7) ผลลัพธ์ทางธุรกิจ เป็นการตรวจประเมินผลการ ดำเนินการขององค์กร และการปรับปรุงในด้านต่างๆ ที่สำคัญได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้า ผล การดำเนินการที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การบริการ ผลการดำเนินการด้านการเงินและการตลาด ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ผลด้านการปฏิบัติงาน และธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อสังคม นอกจากนี้ยังประเมินผลการดำเนินการขององค์กรโดยเปรียบเทียบกับคู่แข่งด้วย

2. รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ผลจากการปฏิรูประบบราชการและมีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้

จัดทำเครื่องมือการจัดขึ้นมาโดยนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award: TQA) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทยในปัจจุบัน โดยได้ร่วมกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติในการจัดทำ รวมทั้งได้เตรียมจัดอบรมผู้ตรวจประเมินภายนอก เพื่อทำหน้าที่ประเมินองค์กรภาครัฐที่ต้องการขอเข้ารับรางวัล PMQA และจัดอบรมผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อเป็นที่ปรึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำเรื่อง PMQA แก่หน่วยงานต่างๆ

สำนักงาน ก.พ.ร. (2550: 10-11) ได้อธิบายเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ว่ามีดังนี้

1. เกณฑ์มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ เกณฑ์มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เกณฑ์จึงครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ การตรวจประเมินในส่วนที่เป็นกระบวนการจะพิจารณาถึงปัจจัย 4 ปัจจัย ได้แก่ แนวทางในการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การประเมินเพื่อการปรับปรุงและการบูรณาการ การปฏิบัติการของส่วนราชการซึ่งจะเชื่อมโยงไปสู่ผลลัพธ์ การดำเนินการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนองค์กร ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ให้มีความสมดุลกันในมิติต่างๆ มีความสมดุลระหว่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ และมีความสมดุลระหว่างเป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว

2. เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน เกณฑ์ประกอบด้วยข้อความที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และไม่ได้มีการกำหนดวิธีการ เครื่องมือ โครงสร้าง หรือรูปแบบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ต้องผันแปรไปตามภารกิจ และกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนั้นส่วนราชการจึงสามารถนำเกณฑ์นี้ไปประยุกต์ใช้ได้ตาม “ลักษณะสำคัญขององค์กร” สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุทธศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือเทคนิคต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม

การที่เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุงทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด ดังนั้น ส่วนราชการควรมีการพัฒนาและแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับใช้ได้ และมีความยืดหยุ่นเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดของเกณฑ์

3. เกณฑ์มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดส่วนราชการต้องปฏิบัติงานสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งมีการสนับสนุนเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ดังนั้น เกณฑ์จึงเน้นความเชื่อมโยงและความสอดคล้องบูรณาการกันระหว่างข้อกำหนดต่างๆของเกณฑ์ อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อยุทธศาสตร์มีการเปลี่ยนแปลง

ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เกิดจากการเชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์และกระบวนการ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการ โดยรวมและเชื่อมโยงระหว่างหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ จึงทำให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในแนวทางที่สอดคล้องกันโดยไม่จำเป็นต้องกำหนดวิธีการ โดยละเอียด หรือการตัดสินใจจากส่วนกลาง

สำนักงาน ก.พ.ร. (2548: 41-43) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งการตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

หัวข้อนี้มุ่งเน้นการปฏิบัติของผู้บริหารของส่วนราชการในการสร้างและรักษาส่วนราชการให้มีผลการดำเนินการที่ดีอย่างยั่งยืน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการและการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจและนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินว่าส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้ อย่างไร

การวัด การวิเคราะห์ การวัด การวิเคราะห์ ผลการดำเนินการมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลจริงในการกำหนดทิศทางของส่วนราชการ การจัดสรรทรัพยากร การปรับให้เกิดความสอดคล้องในกระบวนการหลักทั้งในระดับหน่วยงานย่อยและระดับส่วนราชการ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการ และแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการโดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 7 หมวด อธิบายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่

1) ส่วนที่เป็นกระบวนการ และ 2) ส่วนที่เป็นผลลัพธ์

ส่วนที่เป็นกระบวนการ สามารถแบ่งตามลักษณะการปฏิบัติการได้ 3 กลุ่มย่อย ได้แก่

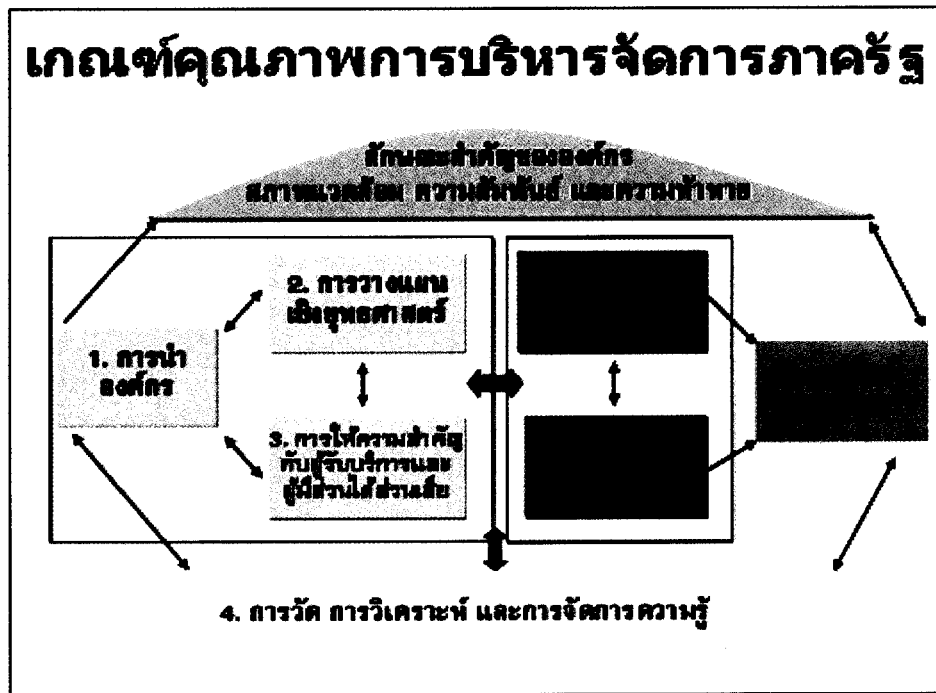
- กลุ่มการนำองค์กร ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์เหล่านี้จัดเข้าไว้ด้วยกันเพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญว่า ในการนำองค์กร ผู้บริหารของส่วนราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยต้องมีการมุ่งที่ยุทธศาสตร์และ

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากภาพที่ 2.1 จะเห็นว่าทั้ง 3 หมวดนี้ มีลูกศร 2 ข้าง ซึ่งแสดงว่าทั้ง 3 หมวดนี้ ต้องมีการปฏิสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอยู่ตลอดเวลา

- กลุ่มปฏิบัติการ ได้แก่ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวด 6 การจัดกระบวนการ

กลุ่มนี้แสดงให้เห็นว่า ทั้งบุคลากรและกระบวนการมีบทบาทในการทำให้การดำเนินงานสำเร็จ และนำไปสู่ผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 1 จะเห็นว่า มีลูกศร 2 ข้าง เชื่อมโยงกับ หมวด 1 การนำองค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารของส่วนราชการจำเป็นต้องมีข้อมูลจริง เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ส่วนลูกศร 2 ข้างที่เชื่อมโยงกับ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ แสดงให้เห็นว่าต้องมีการวัด การวิเคราะห์ เพื่อให้สามารถรายงานผลลัพธ์การดำเนินการของส่วนราชการ นอกจากนี้ ยังมีลูกศรใหญ่ที่เชื่อมโยงระหว่าง หมวด 4 กับหมวดอื่นๆ ทุกหมวด แสดงให้เห็นว่าในการบริหารจัดการนั้น ต้องมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา



ภาพที่ 2.1 แสดงความเชื่อมโยงในเชิงระบบของเกณฑ์ 7 หมวด
ที่มา สำนักงาน ก.พ.ร.

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ ได้แก่ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ส่วนนี้เป็นการตรวจประเมินใน 4 มิติ ที่สอดคล้องกับคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านประสิทธิภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยลูกศรแนวนอนที่ตรงกลางของภาพแสดงการเชื่อมโยงของกลุ่มการนำองค์กรและกลุ่มปฏิบัติการกับส่วนที่เป็นผลลัพธ์ และชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างหมวด 1 การนำองค์กรกับหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม

4.1 ความหมายของความพร้อม

เพ็ญศรี ชัยพัฒน์ (2521: 65 อ้างใน ชวลิต นิ่มนวล 2545: 18) กล่าวว่า ความพร้อม หมายถึง กระบวนการของความเจริญเติบโตหรือการเปลี่ยนแปลงในร่างกาย ซึ่งเกิดขึ้นตามธรรมชาติอย่างมีระเบียบ โดยไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งเร้าภายนอก แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงทางสรีระ

ธนวัฒน์ คุณวุฒิปริชาชาญ (2546: 26) ความพร้อม หมายถึง สภาพบุคคลหรือองค์การที่มีภาวะสมบูรณ์ทั้งทางกายภาพและกระบวนการ มีความสามารถที่จะเรียนรู้ จัดทำและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างสัมฤทธิ์ผล

เกรียง เอี่ยมสกุล (อ้างใน ธนวัฒน์ คุณวุฒิปริชาชาญ 2546: 27) ความพร้อมของบุคลากร หมายถึง ความเสถียร ความสนใจของบุคคลที่จะเข้าร่วมกิจกรรมอย่างจริงจัง

ทวี ท่อแก้วและอภรณ์ สนิทपाल (อ้างในธนวัฒน์ คุณวุฒิปริชาชาญ 2546 : 27) ความพร้อม หมายถึง การเตรียมตัวเพื่อจะเจริญงอกงามหรือการที่จะก้าวหน้าต่อไปและหมายถึง ลักษณะทั้งหมดในตัวบุคคลที่สามารถรวบรวมขึ้นเป็นเครื่องมือเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง

ศรีเรือน แก้วกังวาน (2521: 7-9 อ้างในชวลิต นิ่มนวล 2545: 19) กล่าวว่าในการศึกษาความพร้อมนั้นขึ้นอยู่กับว่าจะศึกษาความพร้อมของบุคคลหรือองค์กร สำหรับองค์ประกอบความพร้อมของบุคคลนั้นมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ความพร้อมทางด้านร่างกาย คือ ความสามารถที่จะทำงานตามหน้าที่ (function) ให้สำเร็จเป็นพฤติกรรมใหม่ที่เกิดขึ้น พฤติกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นบางครั้งเป็นไปตามธรรมชาติ ความพร้อมทางด้านร่างกายจะมีความสัมพันธ์กับการเรียนรู้และมีความสัมพันธ์กับอายุ 2) ความพร้อมทางด้านจิตใจ คือ สิ่งที่เป็นความเจริญงอกงาม

ทางการใช้เหตุผล รู้จักความรับผิดชอบ รู้จักควบคุมอารมณ์ เข้าใจตนเอง มีความเป็นตัวของตัวเอง ไม่เกิดตามธรรมชาติแต่จะเกิดขึ้นด้วยการฝึกฝนและการเพิ่มพูนประสบการณ์

เฮอร์เชย์และบลันชาร์ด (Hersey and Blanchard 1993: 189-190) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญ ของความพร้อมตามทฤษฎีภาวะผู้นำตามสถานการณ์ (situational leadership theory) ไว้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของความพร้อมมี 2 ประการ คือ ความสามารถ (ability) และความเต็มใจ (willingness) ที่จะกำหนดพฤติกรรมของตนเองในอันที่จะทำงานเฉพาะอย่างให้ประสบผลสำเร็จ

ความสามารถ (ability) หรือความพร้อมในด้านการทำงาน (job readiness) คือ ความสามารถทำงาน หรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จโดยอาศัยความรู้ (knowledge) ประสบการณ์ (experience) ทักษะ (skill) และความเข้าใจ (understanding) ถ้าบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใด มีครบทั้ง 4 อย่าง ถือว่าบุคคลนั้นหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มนั้น เป็นผู้ที่มีความสามารถในการทำงาน หรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายได้โดยไม่มีกรขึ้นมาจากผู้อื่น เขาเหล่านั้นมีความสามารถในการทำงานสูง สามารถทำงานสำเร็จด้วยตัวเอง ถ้าบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดขาดองค์ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งหมด ถือได้ว่าบุคคลนั้นหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มนั้น ไม่มีความสามารถในการทำงานหรือทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้ ฉะนั้น ปัจจัยประกอบทั้ง 4 อย่างจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันจะขาดอย่างหนึ่งอย่างใดไม่ได้

ความเต็มใจ (willingness) หรือความพร้อมในด้านจิตวิทยา (psychological readiness) คือ ความเต็มใจหรือแรงจูงใจที่จะทำงานให้สำเร็จโดยอาศัย ความมั่นใจ (confidence) ความผูกพัน (commitment) แรงจูงใจในความสำเร็จ (achievement motivation) และความมั่นคง (security) ถ้าบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใด มีครบทั้ง 4 อย่าง ถือว่าบุคคลนั้นหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มนั้น เป็นผู้ที่มีความเต็มใจในการทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายได้ โดยปราศจากความช่วยเหลือและให้กำลังใจจากบุคคลอื่น เขาเหล่านั้นเป็นผู้มีความเต็มใจในการทำงานสูง มีความสุขอยู่กับการทำงาน ถ้าบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดขาดองค์ประกอบอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งหมด ถือว่าบุคคลนั้นหรือกลุ่มบุคคลกลุ่มนั้น ไม่มี ความเต็มใจที่จะทำงานหรือกระทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้ ฉะนั้น ปัจจัยประกอบทั้ง 4 อย่าง จะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันจะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้

4.2 การเตรียมความพร้อม

ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิตติ (2548: 5-59) กล่าวว่า การเตรียมความพร้อม หมายถึง การดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความเต็มใจและยินยอมทุ่มเทพลังกายและพลังใจเพื่อบ่มงูสู่เป้าหมายใหม่ที่กำหนด รวมทั้งมีความพร้อมที่จะรับความเครียดและความยุ่งยากที่จะตามมา เพื่อซึ่งสามารถทำได้โดยการทำ ความเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของบุคลากร เพื่อตอบสนอง และโน้มนำให้เกิดการยอมรับ โดยในเวลาเดียวกันก็ให้ความสนับสนุนด้วยวิธีการต่างๆ และสื่อสารกับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

การเตรียมความพร้อมมีความสำคัญเพราะเป็นเครื่องมือช่วยสร้างความวางใจ สร้างความผูกพัน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากร โดยมีวิธีเตรียมความพร้อม ดังนี้

1. การเตรียมความพร้อมโดยการสื่อสาร ได้แก่ การประชุมเพื่อแจ้งเกี่ยวกับความจำเป็น ทิศทางในอนาคต การจัดส่งบันทึก การพบปะแบบตัวต่อตัว การใช้โทรศัพท์ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ และเสียงตามสาย การติดประกาศ การใช้จดหมายข่าว และการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ควรใช้วิธีการที่แตกต่างกันอย่างน้อย 3 วิธีและปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม เพื่อให้การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการจูงใจบุคลากร เอาชนะการต่อต้าน เตรียมบุคลากรให้พร้อมรับผลที่จะเกิดจากการเปลี่ยนแปลง

2. การเตรียมความพร้อมโดยการสร้างการยอมรับ ได้แก่ 1) การสร้างการยอมรับด้วยชัยชนะระยะสั้น โดยการกำหนดโครงการนำร่องหลายๆ โครงการในช่วงของการเปลี่ยนแปลง มีการวางแผนอย่างรอบคอบเกี่ยวกับผลสำเร็จที่จะได้รับจากโครงการ เมื่อโครงการนำร่องประสบความสำเร็จ ผู้ที่ปฏิบัติงานในโครงการย่อมได้รับความรู้สึกที่ดี นำมาซึ่งขวัญ กำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามแนวทางใหม่สร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้บริหาร สร้างเครือข่ายการเข้าใจ การยอมรับและการเรียนรู้ใหม่ 2) การให้สิทธิอำนาจ เพื่อให้บุคลากรทำในสิ่งที่แต่เดิมคิดว่าไม่สามารถทำได้อย่างบรรลุผล การให้สิทธิอำนาจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ด้านความภูมิใจในความสำเร็จของตน ซึ่งจะนำไปสู่ความพร้อมและความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลง เงื่อนไขที่นำไปสู่ความสำเร็จในการให้สิทธิอำนาจคือการขจัดสิ่งที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีอำนาจ นำกลยุทธ์และเทคนิคในการบริหารมาใช้ และสร้างความมั่นใจในความสามารถแก่บุคลากร 3) การให้ความรู้เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง โดยการให้ความรู้ การอบรม การแนะนำให้ปรับเปลี่ยนวิธีคิดและทำด้วยตนเอง จะทำให้บุคคลได้รับความรู้ที่ยั่งยืนและสร้างสมรรถนะในการทำงาน

3. การเตรียมความพร้อมโดยการจัดให้มีระบบสนับสนุน โดยการเชื่อมโยงระบบรางวัลเข้ากับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร กำหนดวิธีวัดผลที่เหมาะสมและเป็นธรรม และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง มีเครือข่ายเชื่อมโยง มีฐานข้อมูลที่สามารถเข้าถึงได้ตามสิทธิ ส่งเสริมการติดต่อสื่อสารและการร่วมมือกัน เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ตอบสนองตามความต้องการในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สำนักงาน ก.พ.ร. (2548: 14-18) การเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. การเตรียมความพร้อมของบุคลากร ได้แก่ ผู้บริหารมีบทบาทในการเป็นผู้ผลักดันและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ คณะทำงานพัฒนาคุณภาพ มีบทบาทในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างเป็นระบบ บุคลากรในส่วนราชการมีบทบาทในฐานะเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จ คือการมีส่วนร่วมของบุคลากร

2. การเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารภายในองค์กร (Communication) เป็นกิจกรรมสำคัญที่จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างราบรื่น ลดความกังวล และการต่อต้าน มีการสื่อสารทั้งในแนวดิ่งและแนวราบ การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) ความแตกต่างด้านเป้าหมาย วิธีการทำงาน นำไปสู่ความคิด ความรู้สึก และการกระทำต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแตกต่างกัน การบริหารความขัดแย้งในองค์กร เป็นความร่วมมือของบุคลากรในองค์กร การสร้างความเข้าใจให้บุคลากรถึงสิ่งที่กำลังดำเนินการในองค์กร ทุกคนควรเข้าใจและยอมรับความแตกต่างของแนวคิดและวิธีการที่แตกต่างกัน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การมีส่วนร่วมช่วยกันแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน การจัดระเบียบความขัดแย้งให้เหมาะสมได้

5. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

5.1 ข้อมูลทั่วไปของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (สารสนเทศ 2551: 1-26)

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งเดียวที่อยู่ในพระบรมราชูปถัมภ์ ตั้งอยู่ที่ถนนเพชรบุรี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ก่อตั้งขึ้นมาด้วยสมเด็จพระราชปิตุจฉา เจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ กรมหลวงเพชรบุรีราชสิรินธร โดยพระองค์ทรงเล็งเห็นความสำคัญของการศึกษาฝ่ายหญิง จึงโปรดประทานมหาวิทยาลัยแห่งนี้ให้กระทรวงธรรมการจัดตั้งเป็นโรงเรียน ในวันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2475 จึงได้

โปรดให้จัดสร้างเป็นโรงเรียนขึ้น และได้ตั้งชื่อโรงเรียนนี้ว่า "โรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์" ตามหลักฐานในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 49 พุทธศักราช 2475 หน้า 913 โรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์

วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2513 โรงเรียนได้รับสถาปนาเป็นวิทยาลัยครูจึงเปลี่ยนชื่อเป็น "วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์" เปิดการสอนถึงชั้นประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับสูงมีนักเรียนระดับ ป.กศ. และ ป.กศ.สูง และนักเรียนสาธิตชั้น ป.5 ถึง มศ.3

พ.ศ. 2515 ขยายวิทยาลัยไปอยู่ ณ เลขที่ 1 หมู่ 20 ถนนพหลโยธิน กิโลเมตรที่ 48 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี มีพื้นที่ทั้งหมด 294 ไร่ 3 งาน 72 ตารางวา

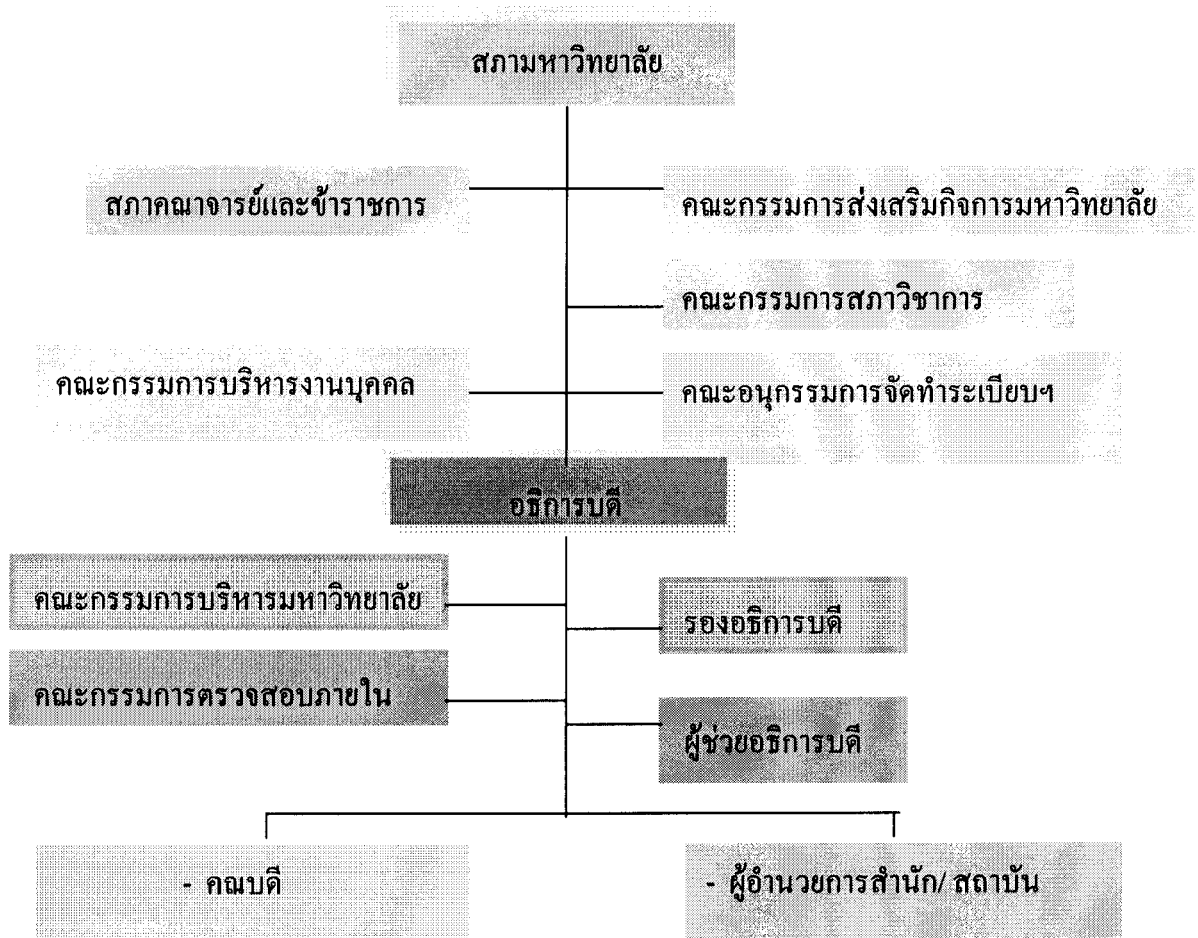
วันที่ 14 พฤศจิกายน พ.ศ. 2517 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ รับวิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์และสมาคมศิษย์เก่าฯ ไว้ "ในพระบรมราชูปถัมภ์"

วันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ประกาศใช้ "พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538" ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 112 ตอนที่ 4 ก ยังเป็นผลให้สถาบันราชภัฏทั่วประเทศเป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างแท้จริง

วันที่ 14 มิถุนายน 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ เป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูง ทำการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ปรับปรุง ถ่ายทอดและพัฒนาเทคโนโลยี ทะนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ผลิตครูและส่งเสริมวิทยฐานะครู

5.2 โครงสร้างองค์กร

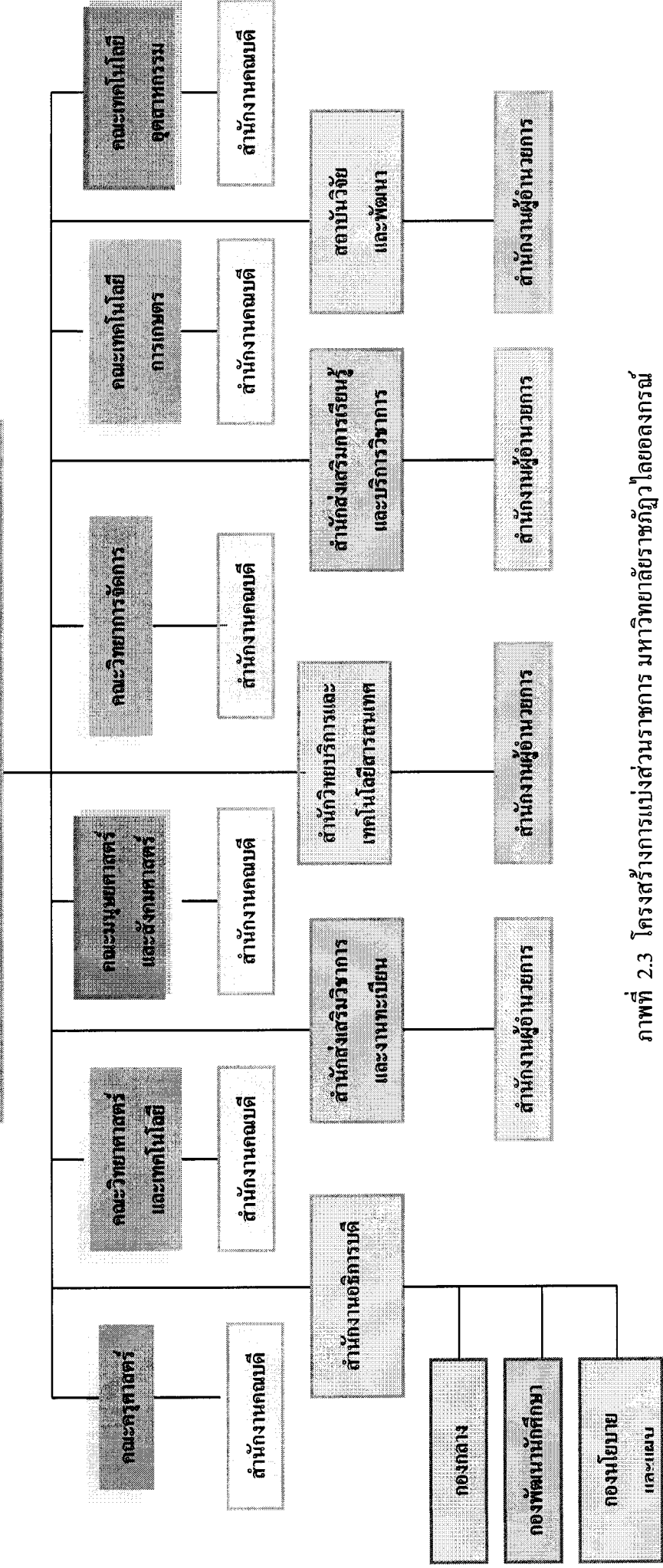
โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ กำหนดขึ้นโดยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 โครงสร้างการบริหารประกอบด้วยสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการสภาคณาจารย์และข้าราชการ คณะกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการสภาวิชาการ คณะกรรมการต่างๆ มีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 (2547: 1-16) โดยมีอธิการบดีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

สำหรับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย ตามกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2548 ประกอบด้วยส่วนราชการ จำนวน 11 หน่วยงาน และมีส่วนราชการภายในตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2549 ดังแสดงในภาพที่ 2.3

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

5.3 การบริหารเชิงยุทธศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ได้มีการบริหารเชิงยุทธศาสตร์โดยได้กำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์และเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรได้ดำเนินงานไปสู่เป้าหมายเดียวกัน ดังนี้

ปรัชญา วิชาการเด่น เน้นคุณธรรม นำท้องถิ่นพัฒนา ก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี
วิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นและสังคม รวมทั้งการสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ

พันธกิจ มุ่งปฏิบัติภารกิจให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานและสร้างเครือข่ายในการเรียนรู้อย่างกว้างขวาง
2. การส่งเสริมงานด้านการวิจัยเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์ต่างๆ
3. การให้บริการวิชาการเพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและสังคม
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. การพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาและการสร้างโอกาสทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา

2. การวิจัยและพัฒนา

3. การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการพัฒนาท้องถิ่นแบบยั่งยืน

4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

5. การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริหารและการจัดการภายในองค์กร

เป้าประสงค์

1. มีความสามารถในการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาที่ให้โอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาแก่ชุมชนและท้องถิ่น สอดคล้องกับการขาดแคลนและความต้องการพัฒนากำลังคนของประเทศและมีมาตรฐานในระดับนานาชาติ
2. มีความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้และการเพิ่มศักยภาพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา
3. มีขีดความสามารถในการวิจัยที่เพิ่มคุณค่าทุนทางสังคมให้แก่สังคมและท้องถิ่น และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาประเทศ
4. มีความสามารถในการให้บริการวิชาการแก่สังคมอย่างมีคุณภาพ คุณธรรม

ตรงกับความต้องการและสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

5. มีความสามารถในการส่งเสริม พัฒนา อนุรักษ์และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม เพื่อสร้างและรักษาทุนทางสังคม

6. มีระบบการจัดการภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

5.4 อัตรากำลัง

บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มี 5 ประเภท ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนบุคลากร จำแนกตามหน่วยงานและประเภทบุคลากร

หน่วยงาน	ประเภทบุคลากร			รวม
	ข้าราชการ	พนักงาน	อื่นๆ	
คณะครุศาสตร์	19	7	7	33
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	39	45	13	97
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	42	42	13	97
คณะวิทยาการจัดการ	30	27	10	67
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	15	22	8	45
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	16	9	6	31
สำนักงานอธิการบดี	4	41	94	139
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	6	5	12
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	24	6	31
สำนักส่งเสริมการเรียนรู้และบริการวิชาการ	1	2	-	3
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1	2	1	4
รวม	169	227	176	559

หมายเหตุ : อื่นๆ หมายถึง พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว

ที่มา : งานการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2551

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพของ รัฐมีการศึกษาวิจัยไม่มากนักเนื่องจาก รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ได้ประยุกต์มาจากรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ของไทย (Thailand Quality Award: TQA) และนำมาใช้ในภาครัฐตั้งแต่ปี 2545 นับเป็นเวลาไม่นาน จึงขอนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการ ดังนี้

6.1 งานวิจัยในประเทศ

เฉลิมชัย สุขไพบูลย์ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อสภาพการ บริหารคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏ ตามแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร TQM โดยใช้ แบบสอบถามที่ประยุกต์เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ MBNQA ทั้ง 7 หมวด คือ 1) ภาวะผู้นำ 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล 4) การบริหารกระบวนการ 5) ข้อมูลข่าวสาร และการวิเคราะห์ 6) ผลการดำเนินงาน และ 7)การให้ความสำคัญและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษวิจัยพบว่า สภาพการบริหารจัดการภายในสถาบันราชภัฏ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานในทุกๆ ด้าน ในระดับที่แตกต่างกัน

พัชรินทร์ พลเยี่ยม (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการ บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการ โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพ แห่งชาติของประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยการนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การ มุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และการจัดการกระบวนการ โดยศึกษาจากคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการ บริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม จำนวน 80 คน ผลการวิจัยพบว่า คณะทำงานเห็นว่ามีการ ปฏิบัติการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก คณะทำงานที่มีตำแหน่ง หน้าที่แตกต่างกันเห็นว่าการปฏิบัติดังกล่าวโดยรวมและรายด้านบางด้านแตกต่างกัน ปัญหาสำคัญ ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ บุคลากรไม่ให้ความสำคัญและ ไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเท่าที่ควร เนื่องจากส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีแรงจูงใจให้ปฏิบัติ รองลงมาคือ บุคลากรไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการในมหาวิทยาลัย และส่วนกลาง (รัฐบาลและคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ)เร่งรัดในการพัฒนามากเกินไป

นลินรัตน์ เรื่องจิรายศ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารงานตาม เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกลุ่มภารกิจ กระทรวงสาธารณสุข โดยศึกษาปัญหาการ

บริหารตามเกณฑ์คุณภาพของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับน้อย หมวดที่มีปัญหาสูงสุดคือ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ พบว่า ควรมีความพร้อมในการจัดการข้อมูลที่ทุกคนสามารถเข้าถึงง่ายของทุกกลุ่มภารกิจ มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ทราบถึงผลการวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลการตัดสินใจ ข้อมูลสารสนเทศควรมีความครอบคลุม รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย เชื่อมโยง น่าเชื่อถือ สามารถเข้าถึงได้ ตรวจสอบได้ และผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในกระบวนการ รองลงมาคือหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และหมวดที่มีปัญหาอันดับสุดท้ายคือ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วิศัลยา พุพัฒนานุรักษ์ (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคลปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุตรธานี และเทศบาลนครตรัง พบว่า ปัจจัยทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ (1) ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน (2) การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา (3) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (4) การสื่อสาร (5) การฝึกอบรม (6) เครื่องมือในการทำงาน และ (7) ค่านิยมของบุคลากร ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับมาก ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือ พนักงานยึดติดกับค่านิยมในการทำงานแบบเดิมและระบบอุปถัมภ์ และพนักงานขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน

ศรัญญา อินทรศักดิ์ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความรู้และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ 17 จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า (1) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ 17 จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับสูง (2) ผลการดำเนินงานบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอยู่ในระดับมาก (3) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การได้รับข้อมูลข่าวสารการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและความรู้เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร มีความสัมพันธ์กับผลการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล พบมากที่สุด คือ บุคลากรระดับปฏิบัติขาดความรู้เรื่องการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ขาดการประสานงานที่ดี บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูงต้องมุ่งมั่น เป็นตัวอย่างในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้วยความตั้งใจจริง ส่งเสริมสนับสนุน สร้างขวัญกำลังใจ สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับเพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สุกัญญา ปิ่นทอง (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพกระบวนการให้บริการด้วยระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย P.S.O. ผลการวิจัยพบว่า การประยุกต์ใช้สามารถลดขั้นตอนของกระบวนการให้บริการรับจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา ตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นในระดับหนึ่ง ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการก่อนและหลังการปรับปรุง ผู้ให้บริการเห็นด้วยต่อการเปลี่ยนแปลง และมีความคิดเห็นว่ามีประโยชน์ต่อหน่วยงานซึ่งเป็นแนวทางในการนำไปขยายผลกระบวนการให้บริการงานอื่นๆ ต่อไป

อัจฉรา สุขศิลป์ (2548) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ กรณีศึกษากรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพปัจจุบันการบริหารจัดการของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการก่อนการปรับปรุงคุณภาพ พบว่า หมวดที่เป็นจุดแข็งคือ หมวด 1 การนำองค์กร ข้อ 1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม มีระดับคุณภาพสูงสุด คือ มีกระบวนการ มีวิธีปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีแก่องค์กรอื่นได้ หมวดที่เป็นจุดอ่อน คือ หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการ ข้อ 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีระดับคุณภาพต่ำสุด คือ เริ่มจัดทำระบบเริ่มมีการปฏิบัติเป็นบางส่วน ผู้วิจัยได้เลือกข้อ 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกระบวนการที่จะปรับปรุงคุณภาพ ผลการประเมินระดับคุณภาพของกระบวนการ ข้อ 3.2 ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการปรับปรุงคุณภาพ พบว่า สามารถยกระดับคุณภาพจากเริ่มจัดทำระบบ เริ่มมีการปฏิบัติเป็นบางส่วน มีแนวทางเป็นระบบ มีการนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทุกองค์ประกอบ และผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดซึ่งสูงกว่าค่าเป้าหมาย แสดงว่าผลของการยกระดับคุณภาพกระบวนการที่สูงขึ้นทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นด้วย

องอาจ วิพุทธิศิริ และคณะ (2538) ได้ทำการวิจัยกรณีศึกษา การสถาปนา TQM ในโรงพยาบาลของรัฐ : ตอน จุดเริ่มต้นและภาพรวม ในปี 2537 โดยศึกษาในโรงพยาบาลของรัฐ 8 แห่งจากทั่วประเทศ ผลการศึกษาปัจจัยนำเข้า (Input) สรุปได้ว่าปัจจุบันผู้รับบริการคาดหวังการได้รับบริการสูงขึ้นทั้งความรวดเร็ว สะดวก สบาย เป็นกันเอง ส่วนผู้ให้บริการเดิมเน้นแต่เทคนิคและมาตรฐานการรักษา ซึ่งมีการมองต่างกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ แต่หลังจากมีการนำเอา TQM เข้ามาพัฒนาการบริหารจัดการของโรงพยาบาลพบว่าประสบผลสำเร็จ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญที่เอื้อต่อความสำเร็จได้แก่ 1) Leadership ของผู้นำองค์กร มีความเข้าใจหลักการ มีวิธีตามงาน สนใจสนับสนุน 2) Information and Analysis มีทีมงานวิเคราะห์ห้วงการและวิเคราะห์ทางสถิติ 3) Strategic Quality Planning มีความสามารถจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์และแผนระยะยาว 4) Human

Resources Development and Management 5) Process Management มีการจัดกลุ่มกิจกรรม การวิเคราะห์และตัดกรองปัญหา 6) Organization Results มีการวัดผลที่ดี มีการกำหนดเครื่องชี้วัดทุกกลุ่มงาน 7) Patient Satisfaction Focus มีจุดเน้นที่การบริการลูกค้า (ผู้ป่วย)

สัมมนา พุดตาล (2549) ได้ศึกษา เรื่อง ความพร้อมในการบริหารจัดการต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในกองทัพเรือ พบว่า ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการบริหารจัดการต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในกองทัพเรือ คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ขาดการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บริหารและผู้บริหาร ขาดระบบสารสนเทศ

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Counte, et.al (1992: 503-518 อ้างใน วิศัลยา พุพัฒนานุรักษ์ 2549: 94) ทำการศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการนำการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมมาใช้ในองค์การบริการสุขภาพ พบว่า ผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วม เช่น ความรู้สึกประสบความสำเร็จในงาน มีโอกาสได้รับการสนับสนุน มีโอกาสแสดงความสามารถของตน มีโอกาสสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในงาน

ลิทซ์ (Laetz, 1993) ได้ทำวิจัยเรื่อง Total Quality Management Implementation : The Effect of Force for Change on Organization Development Change Tactics เพื่อศึกษาการนำกระบวนการคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร โดยการวิเคราะห์เนื้อหาจากการสัมภาษณ์ที่เกี่ยวกับโครงการคุณภาพภายใน 6 มิติ คือ 1) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ 2) พลังที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3) กิจกรรม TQM 4) การทำนายการเปลี่ยนแปลง 5) การประเมินความสำเร็จ และ 6) กลยุทธ์การนำ TQM ไปใช้ ผลการวิจัยพบว่า การนำโครงการ TQM ไปใช้สามารถบรรลุความสำเร็จได้ ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้องค์กรต่างๆ พัฒนาองค์กรโดยการให้ความรู้ที่เกี่ยวกับคุณภาพ และให้การฝึกอบรมบุคลากรทั้งหมดขององค์กร

ลีแมน (Lee man, 2002) ได้ทำวิจัยเรื่อง Development and validation of a Total-Quality-Management-for-Service (TQMS) model ผลการศึกษาวิจัย พบว่า รูปแบบการบริการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับงานบริการมีหลักการเหตุผลที่เหมาะสมชัดเจนสมควรแก่การนำไปปฏิบัติกล่าวคือ มีการเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางมีการกำหนดคุณภาพของการบริการอย่างเป็นรูปธรรม ได้แก่ วิสัยทัศน์ของผู้นำ การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการและคุณภาพของประชาชน ซึ่งวิสัยทัศน์ของผู้นำไม่เพียงแต่ส่งผลโดยตรงต่อประชาชน แต่ยังมีผลต่อการสร้างวัฒนธรรมในการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นหลักด้วย การศึกษานี้ สนับสนุนทฤษฎีของการกำหนดโครงสร้างการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ที่ต้องมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่แสดงออกมาภายนอก และจะเห็นได้ว่า ในการบริหารจัดการจะใช้ผลที่เกิดขึ้นมาใช้ในการตัดสินใจทำในสิ่งที่ดีขึ้นด้วย แสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารของผู้นำด้วย

ยองซุน และฮอง (Young-Sun and Hong, 1993 อ้างใน วิศัลยา พุพัฒนานุรักษ์ 2549: 94) ได้ศึกษาเรื่องสิ่งที่มีผลต่อการกระตุ้นการทำกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพในอุตสาหกรรม การให้บริการของประเทศเกาหลี พบว่า ความถี่ของการที่ผู้บริหารระดับสูงมีส่วนร่วมและให้ ข้อเสนอแนะในการทำกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานมีผลกระตุ้นมากที่สุด และปัจจัยอื่นๆ ที่มีผล กระตุ้น ได้แก่ การประชุมกลุ่ม การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในเรื่องการแก้ปัญหา เทคนิคและการให้ ความรู้ การกระจายข้อมูลข่าวสาร และการสนับสนุนจากภาครัฐต่ออุตสาหกรรมการให้บริการ เทคนิคที่สำคัญที่สุดคือ ทักษะส่วนบุคคล มนุษยสัมพันธ์และความคิดรวบยอดในผู้นำ โปรแกรม การฝึกอบรมที่ทำร่วมกันทั้งบริษัท วัฒนธรรมองค์กรและการอบรมอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้าราชการและพนักงานที่ปฏิบัติงานสอนและสนับสนุนการสอน ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 396 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษา ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน่ กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด = 396 คน

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05

n คือ จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

$$\text{แทนค่าจากสูตร} = \frac{396}{1 + 396(0.05)^2}$$

ดังนั้น จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 199 คน

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรทาร์ยามาเน่
ข้าราชการ	169	90
พนักงาน	227	109
รวม	396	199

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ มีขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา เพื่อศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่างๆ สำหรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1.2 กำหนดกรอบเนื้อหาและข้อคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1.3 นำแบบสอบถามที่จัดสร้างขึ้น ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน คือ นายชวลิต อัครมหาเสกดา ตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน 8 ว. (หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร) คุณวุฒิ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต นายสุรวิทย์ นवलแก้ว ตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน 8 ว. คุณวุฒิ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต นายมีเดช สายัณห์ ตำแหน่งนักวิชาการที่ดิน 8 ว. (หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการ) คุณวุฒิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา ก่อนทำการเก็บข้อมูลจริงในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี

2.1.5 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการทดสอบจากประชากรจำนวน 30 คน มาหาค่าความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ทางสถิติจากสูตร หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2531: 86)

ผลการทดสอบปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากแนวคิดของนักวิชาการ จากการศึกษาวรรณกรรมทั้งในและต่างประเทศ แบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง สายงาน คุณวุฒิ มีลักษณะคำถามแบบตรวจรายการ จำนวน 6 ข้อ ตั้งแต่ข้อที่ 1-6

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการนำองค์กร จำนวน 5 ข้อ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 5 ข้อ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จำนวน 5 ข้อ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล จำนวน 6 ข้อ ด้านการจัดการกระบวนการ จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า ตั้งแต่ข้อที่ 7 - 37

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหา อุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพของรัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำนวน 10 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่า ตั้งแต่ข้อที่ 38 - 47

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางในการสร้างความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 396 ชุดเท่ากับจำนวนประชากรและได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 ทำหนังสือถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์เพื่อขออนุญาตทำวิจัยในเรื่อง ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี และขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้หัวหน้าหน่วยงานในระดับคณะเพื่อขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยใช้ระยะเวลาในเดือนสิงหาคม-กันยายน 2551 ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 219 ชุด

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ในการหาค่าต่างๆจากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ค่าสถิติที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

4.1 การกำหนดมาตรวัด ผู้ศึกษาใช้เทคนิค การกำหนดมาตรวัดแบบ กัตต์แมน (Guttman Scale) (สิน พันธุ์พินิจ, 2547) โดยแบ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อม ออกเป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก น้อย น้อยที่สุด และกำหนดการให้คะแนน ดังนี้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในแต่ละด้าน

มีความพร้อมมากที่สุด	หมายถึง	4 คะแนน
มีความพร้อมมาก	หมายถึง	3 คะแนน
มีความพร้อมน้อย	หมายถึง	2 คะแนน
มีความพร้อมน้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

มีปัญหามากที่สุด	หมายถึง	4 คะแนน
มีปัญหามาก	หมายถึง	3 คะแนน
มีปัญหาน้อย	หมายถึง	2 คะแนน
มีปัญหาน้อยที่สุด	หมายถึง	1 คะแนน

4.2 เกณฑ์การแปลผล การแปลผลระดับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ และระดับปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดการแบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง (วีระศักดิ์ ชัยพรหม, 2544) โดยใช้สูตรการคำนวณค่าพิสัย ความกว้างของอันตรภาคชั้น = พิสัย/จำนวนชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} = \frac{4-1}{4} = 0.75$$

ดังนั้น ในแต่ละช่วงของคะแนนค่าเฉลี่ยแต่ละระดับชั้น จะเท่ากับ 0.75 โดยสามารถแบ่งได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.26 – 4.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.25	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.76 – 2.50	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.75	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์” ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการบรรยายประกอบตาราง ตามลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ 6 หมวด คือ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และภาพรวมความพร้อม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ จากคำถามปลายเปิด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	81	37.0
หญิง	138	63.0
รวม	219	100.0

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 219 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และรองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	92	42.0
พนักงาน	127	58.0
รวม	219	100.0

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 219 คน ส่วนใหญ่สถานภาพเป็นพนักงาน มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 และรองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	80	36.5
5 – 10 ปี	45	20.6
10 ปี ขึ้นไป – 15 ปี	41	18.7
มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	53	24.2
รวม	219	100.0

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 219 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และรองลงมาตามลำดับ คือ มีระยะเวลาการทำงาน มากกว่า 15 ปีขึ้นไป จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีระยะเวลาการทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 10 ปีขึ้นไป – 15 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	86	39.3
ผู้ช่วยศาสตราจารย์	40	18.3
รองศาสตราจารย์	3	1.4
สายสนับสนุน	90	41.0
รวม	219	100.0

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 219 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นสายสนับสนุน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และรองลงมาตามลำดับ คือ ตำแหน่งอาจารย์ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รองศาสตราจารย์ จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสายงาน

สายงาน	จำนวน	ร้อยละ
สอน	129	58.90
สนับสนุน	90	41.10
รวม	219	100.0

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 219 คน ส่วนใหญ่เป็นสายงานสอน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 58.90 และสายงานสนับสนุน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณวุฒิ

คุณวุฒิ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	2.3
ปริญญาตรี	79	36.1
ปริญญาโท	119	54.3
สูงกว่าปริญญาโท	16	7.3
รวม	219	100.0

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 219 คน ส่วนใหญ่มีคุณวุฒิปริญญาโท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 และรองลงมาตามลำดับ คือ ปริญญาตรี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 36.1 สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพร้อมในการบริหาร
ตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ตารางที่ 4.7 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์
คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามความพร้อม
หมวด 1 การนำองค์กร

การนำองค์กร	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	จำนวน (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1.1 ผู้บริหารได้มีการกำหนด วิสัยทัศน์ชัดเจน	36 (16.4)	140 (63.9)	39 (17.8)	4 (1.8)	2.95	0.64	มาก
1.2 ผู้บริหารได้มีการกำหนด ตัวชี้วัดผลงานชัดเจน	27 (12.3)	124 (56.6)	63 (28.8)	5 (2.3)	2.79	0.67	มาก
1.3 มีการกระจายอำนาจการ ตัดสินใจเพื่อให้เกิดความ คล่องตัวในการปฏิบัติงาน	15 (6.8)	96 (43.8)	80 (36.5)	28 (12.8)	2.45	0.80	น้อย
1.4 มีการส่งเสริมให้บุคลากร ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตาม กฎระเบียบ	21 (9.6)	107 (48.9)	74 (33.8)	17 (7.8)	2.60	0.76	มาก
1.5 มีการส่งเสริมให้บุคลากร ประพฤติปฏิบัติโดยยึดหลัก จริยธรรม	17 (7.8)	108 (49.3)	68 (31.1)	26 (11.9)	2.50	0.80	น้อย
รวม					2.66	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหาร
ตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ตามความพร้อมในหมวด 1 การนำ
องค์กร โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก (\bar{x} =2.66)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้บริหารได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ชัดเจน ($\bar{x}=2.95$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=2.45$)

ตารางที่ 4.8 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จําแนกตามความพร้อมหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	จำนวน (ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
2.1 ในการวางแผนกลยุทธ์ได้ คำนึงถึงความต้องการและ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	17 (7.8)	92 (42.0)	97 (44.3)	13 (5.9)	2.52	0.72	มาก
2.2 ในการวางแผนได้มีการ กำหนดแนวทางวิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน	16 (7.3)	101 (46.1)	91 (41.6)	11 (5.0)	2.56	0.70	มาก
2.3 ในการดำเนินการตามแผน ได้มีการจัดสรรทรัพยากร เพียงพอ	10 (4.6)	85 (38.8)	100 (45.7)	24 (11.0)	2.37	0.73	น้อย
2.4 มีการปรับแผนเพื่อให้ สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	13 (5.9)	89 (40.6)	95 (43.4)	22 (10.0)	2.42	0.75	น้อย
2.5 มีการควบคุมและติดตาม การปฏิบัติงานเพื่อเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน	14 (6.4)	88 (40.2)	95 (43.4)	22 (10.0)	2.43	0.75	น้อย
รวม					2.45	0.61	น้อย

จากตารางที่ 4.8 การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ตามความพร้อมในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.45$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ในการวางแผนได้มีการกำหนดแนวทางวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน ($\bar{x}=2.56$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ในการดำเนินการตามแผนได้มีการจัดสรรทรัพยากรเพียงพอ ($\bar{x}=2.37$)

ตารางที่ 4.9 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์
คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามความพร้อม
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	จำนวน(ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
3.1 มีการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	13 (5.9)	88 (40.2)	97 (44.3)	21 (9.6)	2.42	0.74	น้อย
3.2 มีการนำข้อมูลที่ได้จากการ แสดงความคิดเห็นมา ปรับปรุงการให้บริการ	8 (3.7)	80 (36.5)	105 (47.9)	26 (11.9)	2.32	0.72	น้อย
3.3 มีการทบทวนและปรับปรุง วิธีการรับฟังและเรียนรู้ความ ต้องการของผู้รับบริการและผู้ มีส่วนได้เสียให้ทันสมัยและ เหมาะสม	20 (9.1)	69 (31.5)	105 (47.9)	25 (11.4)	2.38	0.80	น้อย
3.4 มีการติดตามคุณภาพการ บริการเพื่อจะได้นำมา ปรับปรุงแก้ไขให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	17 (7.8)	71 (32.4)	107 (48.9)	24 (11.0)	2.37	0.78	น้อย
3.5 เมื่อเกิดข้อร้องเรียนขึ้น ได้มี การดำเนินการแก้ไขอย่าง รวดเร็ว	18 (8.2)	56 (25.6)	93 (42.5)	52 (23.7)	2.18	0.89	น้อย
รวม					2.33	0.69	น้อย

จากตารางที่ 4.9 การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหาร
ตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ตามความพร้อมในหมวด 3 การ
ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับน้อย
(\bar{x} = 2.33)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการรับฟังความคิดเห็นของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ($\bar{x}=2.42$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เมื่อเกิดข้อร้องเรียน ขึ้นได้มีการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}=2.18$)

ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามความพร้อม หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
4.1 มีระบบการวัดผลการ ดำเนินการ อย่างเหมาะสม และทันสมัย	12 (5.5)	93 (42.5)	99 (45.2)	15 (6.8)	2.47	0.70	น้อย
4.2 มีการวิเคราะห์ผลการ ดำเนินการและนำมา ทบทวนเพื่อใช้ในการ วางแผนเชิงยุทธศาสตร์	13 (5.9)	87 (39.7)	98 (44.7)	21 (9.6)	2.42	0.74	น้อย
4.3 มีการจัดระบบข้อมูล สารสนเทศอย่างเหมาะสม ทันสมัย น่าเชื่อถือ	24 (11.0)	88 (40.2)	91 (41.6)	16 (7.3)	2.55	0.78	มาก
4.4 มีการจัดระบบในการดูแล อุปกรณ์สารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์) ให้มีความ ปลอดภัยและใช้งานอย่าง สะดวก	18 (8.2)	99 (45.2)	83 (37.9)	19 (8.7)	2.53	0.76	มาก
4.5 มีการรวบรวม ถ่ายทอดและ เผยแพร่ความรู้ของบุคลากร	16 (7.3)	79 (36.1)	101 (46.1)	23 (10.5)	2.40	0.77	น้อย
รวม					2.47	0.63	น้อย

จากตารางที่ 4.10 การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ตามความพร้อมในหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.47$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเหมาะสม ทันสมัย น่าเชื่อถือ ($\bar{x}=2.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการรวบรวม ถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ของบุคลากร ($\bar{x}=2.40$)

ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์
คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามความพร้อม
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	จำนวน(ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
5.1 มีการจัดระบบงาน เพื่อ ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความ ร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การ ตัดสินใจ	13 (5.9)	82 (37.4)	103 (47.0)	21 (9.6)	2.40	0.74	น้อย
5.2 มีการสร้างขวัญกำลังใจใน การทำงาน	14 (6.4)	55 (25.1)	109 (49.8)	51 (18.7)	2.19	0.81	น้อย
5.3 มีการกระจายอำนาจการ ตัดสินใจให้บุคลากรเพื่อให้ ทันต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	13 (5.9)	71 (32.4)	109 (49.8)	26 (11.9)	2.32	0.76	น้อย
5.4 มีการพัฒนาบุคลากรและ ส่งเสริมให้บุคลากรนำความรู้ มาใช้เพื่อความก้าวหน้าใน หน้าที่	13 (5.9)	99 (45.2)	88 (40.2)	19 (8.7)	2.48	0.73	น้อย
5.5 มีการจัดสภาพแวดล้อมใน การทำงาน เพื่อเป็นการ ส่งเสริมสุขอนามัยได้อย่าง เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	12 (5.5)	105 (47.9)	84 (38.4)	18 (8.2)	2.51	0.72	มาก
5.6 มีการจัดสวัสดิการให้ตรงกับ ความต้องการของบุคลากร	10 (4.6)	66 (30.1)	99 (45.2)	44 (20.1)	2.19	0.80	น้อย
รวม					2.34	0.63	น้อย

จากตารางที่ 4.11 การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการ
บริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในหมวด 5 การมุ่งเน้น
ทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับน้อย (\bar{x} =2.34)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมสุขอนามัยได้อย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=2.51$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ($\bar{x}=2.19$)

ตารางที่ 4.12 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามความพร้อมในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ

การจัดการกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	จำนวน(ร้อยละ)						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
6.1 มีการนำข้อมูลที่ได้จาก ผู้รับบริการมาปรับปรุง และ จัดกระบวนการงานใน การให้บริการ	11 (5.0)	88 (40.2)	99 (45.2)	21 (9.6)	2.41	0.73	น้อย
6.2 มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการจัด กระบวนการ เพื่อให้เกิด การบริการที่ดี	11 (5.0)	115 (52.5)	78 (35.6)	15 (6.8)	2.56	0.69	มาก
6.3 มีการกำหนดกระบวนการ สำคัญที่จะทำให้บรรลุตาม เป้าหมายที่ตั้งไว้	8 (3.7)	101 (46.1)	96 (43.8)	14 (6.4)	2.47	0.67	น้อย
6.4 มีการทบทวนกระบวนการ ทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายการ ทำงานซ้ำ และควาสูญเสีย อื่นๆ	13 (5.9)	74 (33.8)	96 (43.8)	36 (16.4)	2.29	0.81	น้อย
6.5 มีการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และบูรณา การงานต่างๆ เพื่อ ประโยชน์แก่ผู้รับบริการ	11 (5.0)	73 (33.3)	100 (45.7)	35 (16.0)	2.27	0.78	น้อย
รวม					2.40	0.62	น้อย

จากตารางที่ 4.12 การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.40$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการจัดการกระบวนการเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี ($\bar{x}=2.56$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และบูรณาการงานต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ($\bar{x}=2.27$)

ตารางที่ 4.13 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในภาพรวม 6 หมวด

ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
หมวด1 การนำองค์กร	2.66	0.57	มาก
หมวด2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	2.45	0.61	น้อย
หมวด3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	2.33	0.69	น้อย
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	2.47	0.63	น้อย
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	2.34	0.63	น้อย
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ	2.40	0.62	น้อย
รวม	2.44	0.56	น้อย

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ โดยภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.44$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร ($\bar{x}=2.66$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ($\bar{x}=2.33$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ 6 หมวด คือ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง สายงาน และ คุณวุฒิ

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ทั้ง 6 หมวด ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามเพศ

ความพร้อมในการบริหาร ตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ 6 หมวด	เพศ (n = 219)				t	Sig (2-tailed)
	เพศชาย (n = 81)		เพศหญิง (n = 138)			
	(\bar{x})	(S.D.)	(\bar{x})	(S.D.)		
1. การนำองค์กร	2.66	0.62	2.66	0.57	0.05	0.95
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	2.44	0.62	2.46	0.61	-0.18	0.85
3. การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	2.28	0.73	2.36	0.66	-0.77	0.44
4. การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้	2.49	0.66	2.45	0.62	0.41	0.68
5. การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล	2.31	0.63	2.36	0.64	-0.57	0.56
6. การจัดการกระบวนการ	2.36	0.63	2.42	0.61	-0.80	0.42
รวม	2.42	0.58	2.45	0.55	-0.36	0.71

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามเพศ พบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ 6 หมวด ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามสถานภาพ

ความพร้อมในการบริหาร ตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ 6 หมวด	สถานภาพ (n = 219)				t	Sig (2-tailed)
	ข้าราชการ (n = 92)		พนักงาน (n = 127)			
	(\bar{x})	(S.D.)	(\bar{x})	(S.D.)		
	1.การนำองค์กร	2.70	0.64	2.63		
2.การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	2.39	0.66	2.50	0.57	-1.34	0.17
3.การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	2.21	0.71	2.42	0.66	-2.14	0.03*
4.การวัด การวิเคราะห์และ การจัดการความรู้	2.40	0.63	2.52	0.63	-1.44	0.15
5.การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล	2.33	0.67	2.36	0.61	-0.35	0.72
6.การจัดการกระบวนการ	2.30	0.62	2.47	0.61	-2.02	0.04*
รวม	2.39	0.59	2.48	0.54	-1.22	0.22

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตาม
เกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า
ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครรัฐ 6 หมวด ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ความพร้อมในการบริหาร ตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครรัฐ 6 หมวด	ระยะเวลาการทำงาน								F	P
	(n=80)		(n=45)		(n=41)		(n=53)			
	น้อยกว่า 5 ปี	SD	5 – 10 ปี	SD	10 ปีขึ้นไป – 15 ปี	SD	มากกว่า 15 ปีขึ้นไป	SD		
1. การนำองค์กร	2.71	0.54	2.49	0.56	2.56	0.54	2.80	0.66	2.85 *	0.03
2. การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์	2.51	0.60	2.51	0.56	2.38	0.60	2.38	0.67	0.79	0.49
3. การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	2.49	0.69	2.27	0.66	2.15	0.59	2.29	0.74	2.52	0.05
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	2.52	0.63	2.51	0.65	2.35	0.62	2.46	0.65	0.65	0.57
5. การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล	2.44	0.64	2.21	0.53	2.31	0.63	2.35	0.71	1.29	0.27
6. การจัดการ กระบวนการ	2.49	0.62	2.35	0.62	2.24	0.55	2.42	0.66	1.50	0.21
รวม	2.52	0.56	2.39	0.51	2.33	0.53	2.45	0.62	1.22	0.30

*p ≤ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครรัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานพบว่าในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ยกเว้น หมวด 1 การนำองค์กร มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ
6 หมวด ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามตำแหน่ง

ความพร้อมในการบริหาร ตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ 6 หมวด	ตำแหน่ง								F	P
	(n=86)		(n=40)		(n=3)		(n=90)			
	อาจารย์	ผศ.	รศ.	สาย สนับสนุน						
	(\bar{x})	SD	(\bar{x})	SD	(\bar{x})	SD	(\bar{x})	SD		
1. การนำองค์กร	2.56	0.56	2.73	0.73	3.06	0.30	2.72	0.53	1.81	0.14
2. การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์	2.31	0.56	2.33	0.77	2.73	0.30	2.64	0.54	5.47*	0.00
3. การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	2.13	0.56	2.17	0.85	2.40	0.34	2.60	0.64	8.30*	0.00
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	2.13	0.56	2.17	0.85	2.40	0.34	2.60	0.64	2.44	0.06
5. การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล	2.13	0.50	2.38	0.75	2.50	0.44	2.53	0.64	6.19*	0.00
6. การจัดการ กระบวนการ	2.19	0.51	2.36	0.76	2.33	0.57	2.61	0.59	7.07*	0.00
รวม	2.28	0.47	2.39	0.71	2.58	0.35	2.44	0.56	5.69*	0.00

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตาม
เกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามตำแหน่งพบว่าในภาพรวม
กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 ยกเว้น หมวด 1 การนำองค์กร และหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้
ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ 6 หมวด ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามสายงาน

ความพร้อมในการบริหาร ตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ 6 หมวด	สายงาน				t	Sig (2-tailed)
	(n=129)		(n=90)			
	สอน		สนับสนุน			
	(\bar{x})	SD	(\bar{x})	SD		
1. การนำองค์กร	2.62	0.62	2.72	0.53	3.40	0.06
2. การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์	2.32	0.63	2.64	0.54	1.26	0.26
3. การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	2.15	0.66	2.60	0.64	0.56	0.81
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	2.37	0.63	2.61	0.62	0.25	0.61
5. การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล	2.22	0.60	2.53	0.64	2.00	0.15
6. การจัดการ กระบวนการ	2.25	0.60	2.61	0.59	0.28	0.59
รวม	2.32	0.55	2.62	0.53	0.21	0.64

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามสายงานพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามคุณวุฒิ

ความพร้อมในการบริหาร ตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ 6 หมวด	คุณวุฒิ								F	P
	(n=5)		(n=79)		(n=119)		(n=16)			
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		สูงกว่า ปริญญาโท			
	(\bar{x})	SD	(\bar{x})	SD	(\bar{x})	SD	(\bar{x})	SD		
1. การนำองค์กร	3.48	0.52	2.70	0.56	2.58	0.56	2.75	0.72	4.27*	0.00
2. การวางแผน เชิงยุทธศาสตร์	3.28	0.71	2.64	0.54	2.30	0.58	2.43	0.72	8.57*	0.00
3. การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย	3.04	1.07	2.61	0.64	2.14	0.61	2.15	0.73	10.86*	0.00
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.16	0.80	2.62	0.58	2.35	0.63	2.38	0.68	5.15*	0.00
5. การมุ่งเน้นทรัพยากร บุคคล	3.16	0.86	2.54	0.66	2.19	0.55	2.33	0.64	8.27*	0.00
6. การจัดการ กระบวนการ	3.12	0.90	2.65	0.53	2.21	0.59	2.32	0.69	11.64*	0.00
รวม	3.20	0.79	2.63	0.52	2.29	0.51	2.39	0.65	9.54*	0.00

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบภาพรวมความพร้อมในการบริหารตาม
เกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จำแนกตามคุณวุฒิพบว่าในภาพรวม
กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณวุฒิแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ทุกหมวด

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ตารางที่ 4.20 แสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์
คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

ปัญหาอุปสรรคในการบริหาร ตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	ร้อยละ (จำนวน)						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การปรับเปลี่ยนผู้บริหาร บ่อยครั้งมีผลกระทบต่อ บริหารงานตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ	45 (20.5)	85 (38.8)	77 (35.2)	12 (5.5)	2.74	0.84	มาก
2. เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาในการศึกษา และทำความเข้าใจในเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ	25 (11.4)	96 (43.8)	86 (39.3)	12 (5.5)	2.61	0.76	มาก
3. ความซับซ้อนและยุ่งยากของ ขั้นตอนในการดำเนินงานตาม เกณฑ์คุณภาพภาครัฐ	25 (11.4)	115 (52.5)	70 (32.0)	9 (4.1)	2.71	0.72	มาก
4. ระบบการประสานงานภายใน องค์กร เอื้ออำนวยต่อการ ดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ	12 (5.5)	99 (45.2)	90 (41.1)	18 (8.2)	2.48	0.72	น้อย
5. ความทันสมัยและเหมาะสม ของระบบข้อมูลเพื่อการ บริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ	13 (5.9)	87 (39.7)	99 (45.2)	20 (9.1)	2.42	0.74	น้อย

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรคในการบริหาร ตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น				ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ คิดเห็น
	ร้อยละ (จำนวน)						
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด			
6. แรงจูงใจในการดำเนินการตาม เกณฑ์คุณภาพภาครัฐของ เจ้าหน้าที่	25 (11.4)	103 (47.0)	62 (28.3)	29 (13.2)	2.57	0.86	มาก
7. ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้เพื่อการสนับสนุน ในการดำเนินงานตามเกณฑ์ คุณภาพ	17 (7.8)	95 (43.4)	83 (37.9)	24 (11.0)	2.48	0.79	น้อย
รวม					2.57	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.20 การศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=2.57$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้ง มีผลกระทบต่อการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ($\bar{x}=2.74$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความทันสมัยและเหมาะสมของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ ($\bar{x}=2.42$)

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการสร้างความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์**

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 219 คน มีผู้เสนอแนะเพื่อสร้างความพร้อมในการบริหารตาม
เกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จากคำถามปลายเปิด จำนวน 8 คน
คิดเป็นร้อยละ 3.65 ดังนี้

1. ด้านคน

- (1) ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกด้าน
- (2) ควรเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้น
- (3) สร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพภาครัฐให้กับบุคลากร

2. ด้านการบริหารจัดการ

- (1) ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี
- (2) มีแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน
- (3) ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- (4) ควรแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างในการบริหาร

3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์

- (1) ควรนำเทคโนโลยีและสื่ออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการเรียนการสอน

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์” ผู้ศึกษาขอเสนอสรุปผลการศึกษาที่สำคัญเป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง คุณวุฒิ

1.1.3 เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1.1.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางสร้างความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวน 396 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 199 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 396 คน แต่ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 219 คน ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจึงเท่ากับ 219 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผ่านการทดสอบ (pre-test) จำนวน 30 ชุด และผ่านการทดสอบหาความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามซึ่งมีระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.91

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามจำนวน 396 ชุด แจกข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี และใช้เวลาเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2551 – เดือนกันยายน 2551 เป็นระยะเวลาประมาณ 2 เดือน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในวันและเวลาราชการ สามารถรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้ จำนวน 219 ชุด คิดเป็นร้อยละ 55.30 ของแบบสอบถามที่แจกออกไป

ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์สำหรับคอมพิวเตอร์ โดยกำหนดค่านัยสำคัญที่ระดับ 0.05

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปของตาราง รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีและค่าเอฟ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ 0.05 ท้ายสุดจึงนำข้อมูลมาเขียนบรรยายหรือพรรณนา พร้อมภาพ และตารางประกอบตามความเหมาะสม

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 219 คน พบว่า

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63 และเพศชาย ร้อยละ 37
สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ร้อยละ 58 และเป็นข้าราชการ ร้อยละ 42

ระยะเวลาการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 36.5 มากกว่า 15 ปีขึ้นไปร้อยละ 24.2 5-10 ปีร้อยละ 20.5 และ10 ปีขึ้นไป-15ปี ร้อยละ 18.7

ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ตำแหน่งสนับสนุน ร้อยละ 41.0 รองลงมาตามลำดับ คือ อาจารย์ ร้อยละ 39.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยละ 18.3 รองศาสตราจารย์ ร้อยละ 1.4
สายงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่สายงานสอน ร้อยละ 58.90 รองลงมาคือสายงานสนับสนุนร้อยละ 41.10

คุณวุฒิ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีคุณวุฒิปริญญาโทร้อยละ 54.3 รองลงมาตามลำดับคือ ปริญญาตรีร้อยละ 36.1 สูงกว่าปริญญาโทร้อยละ 7.3 ต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 2.3

1.3.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

- วัตถุประสงค์ข้อ 1** ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์ คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า
- หมวด 1 การนำองค์กร ในภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=2.66$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ผู้บริหารได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ชัดเจน ($\bar{x}=2.95$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=2.45$)
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ในภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}= 2.45$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ในการวางแผนได้มีการกำหนดแนวทางวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน ($\bar{x}= 2.56$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ในการดำเนินการตามแผนได้มีการจัดสรรทรัพยากรเพียงพอ ($\bar{x}= 2.37$)
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.33$) พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยทุกข้อและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เมื่อเกิดข้อร้องเรียนขึ้นได้มีการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}= 2.18$)
- หมวด 4 ความพร้อมในการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ในภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}= 2.47$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเหมาะสม ทันสมัย น่าเชื่อถือ ($\bar{x}=2.55$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่มีการรวบรวม ถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ของบุคลากร ($\bar{x}=2.40$)
- หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ในภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}= 2.34$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อเป็นการส่งเสริมสุขอนามัยได้อย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{x}=2.51$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ($\bar{x}=2.19$)
- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ในภาพรวมมีความพร้อมในในระดับน้อย ($\bar{x}=2.40$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการจัดการกระบวนการเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี ($\bar{x}=2.56$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และบูรณาการงานต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ($\bar{x}=2.27$)
- สรุปได้ว่า ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในภาพรวมมีความพร้อมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x}=2.44$) หมวดที่มีความพร้อมมากที่สุดคือ หมวด 1 การนำองค์กร และที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์ข้อ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ จำแนกตามเพศ สถานภาพ ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง สายงานและคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ไม่แตกต่างกัน

บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ไม่แตกต่างกัน

บุคลากรที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ไม่แตกต่างกัน

บุคลากรที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ

บุคลากรที่มีสายงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ไม่แตกต่างกัน

บุคลากรที่มีคุณวุฒิแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกหมวด

วัตถุประสงค์ข้อ 3 ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่า

ปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ในภาพรวมมีปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=2.57$) โดยมีปัญหาอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ การปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้งมีผลกระทบต่อการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพ ($\bar{x}=2.74$) ความซับซ้อนและยุ่งยากของขั้นตอนในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ($\bar{x}=2.71$) เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ($\bar{x}=2.61$) แรงจูงใจในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}=2.57$) ข้อที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ ได้แก่ ระบบการประสานงานภายในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์ ($\bar{x}=2.48$) ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อการสนับสนุนในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ ($\bar{x}=2.48$)

ความทันสมัยและเหมาะสมของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ($\bar{x}=2.42$)

วัตถุประสงค์ข้อ 4 เสนอแนะแนวทางสร้างความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านคน

- (1) ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรทุกด้าน
- (2) ควรเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคลากรมากยิ่งขึ้น
- (3) สร้างความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพภาครัฐให้กับบุคลากร

2. ด้านการบริหารจัดการ

- (1) ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี
- (2) มีแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ชัดเจน
- (3) ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน
- (4) ควรแก้ไขปัญหาเชิงโครงสร้างในการบริหาร

3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์

- (1) ควรนำเทคโนโลยีและสื่ออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการเรียนการสอน

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ อภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 ความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์มีความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐอยู่ในระดับน้อย โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การนำองค์กร รองลงมาตามลำดับได้แก่ การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การจัดการกระบวนการ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ศึกษาของนำเสนอการอภิปรายเป็นรายหมวด ดังนี้

2.1.1 การนำองค์กร ผลการศึกษาพบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐในหมวด 1 การนำองค์กรอยู่ในระดับมาก โดย

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพร้อมเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีความพร้อมเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานต่ำสุด เพราะมหาวิทยาลัยได้รับผลจากการปฏิรูประบบราชการ มีการปรับปรุงกระทรวงทบวงกรมต่างๆ จึงได้รับการยกฐานะจากส่วนราชการระดับกองเป็นส่วนราชการระดับกรม มีอำนาจในการบริหารงาน บริหารคนและบริหารเงินได้เอง บุคลากรจึงคาดหวังว่าการดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยจะมีความคล่องตัว มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจมากขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบันซึ่งเป็นระยะเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นกรม มหาวิทยาลัยก็ได้มีการกระจายอำนาจให้ผู้บริหารบางส่วน แต่ในการกระจายอำนาจนั้นมีปัจจัยที่จะต้องพิจารณาหลายประการ เช่น ความรู้ ความสามารถ ศักยภาพในการบริหารและภาวะผู้นำของผู้บริหารในระดับต่างๆ ที่จะรับมอบอำนาจ และจะต้องพิจารณาอีกว่าภารกิจใดกระจายอำนาจไปแล้วทำให้การปฏิบัติงานคล่องตัว หรือภารกิจใดอาจทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากร มีความยุ่งยาก มีความเสี่ยงต่อการกระทำผิดกฎ ระเบียบต่างๆ เนื่องจากความไม่รู้ของผู้บริหารและบุคลากรผู้เกี่ยวข้อง ฉะนั้นในการกระจายอำนาจ จะต้องศึกษาและพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อให้การกระจายอำนาจมีความเหมาะสมและจะต้องใช้เวลาในการสร้างและสะสมประสบการณ์ของผู้บริหาร ผู้นำและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การกระจายอำนาจของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จึงค่อยๆ ดำเนินการอย่างรอบคอบและอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรภายใน

2.1.2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์อยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพร้อมเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานตามแผน ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้ความพร้อมเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานตามแผนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องจากในขณะนี้มหาวิทยาลัยกำลังเร่งพัฒนาศักยภาพในการจัดการศึกษาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษา จึงมีการวางแผนและมีโครงการพัฒนาต่างๆ จำนวนมาก ที่จะต้องใช้ทรัพยากรในการบริหารจำนวนมากแต่ทรัพยากรมีจำกัด เมื่อพิจารณาถึงที่มาของทรัพยากรในการบริหารของมหาวิทยาลัยแล้ว ส่วนหนึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐ ซึ่งรัฐก็มีงบประมาณจำกัดจึงได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ และอีกส่วนหนึ่งได้จากการจัดการศึกษาและรายได้อื่นๆ ในปัจจุบันรายได้อื่นของมหาวิทยาลัยก็มีแนวโน้มลดลง จึงทำให้ทรัพยากรในการบริหารมีไม่เพียงพอ ส่งผลต่อความพร้อมในการจัดสรรทรัพยากรในการดำเนินงานตามแผน ฉะนั้น ภายใต้สถานการณ์ที่มีทรัพยากรจำกัด ความสามารถในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์จึงมีความสำคัญยิ่งต่อมหาวิทยาลัย ที่จะต้องวางแผนเชิงยุทธศาสตร์อย่างมี

ประสิทธิภาพ และมีการจัดสรรทรัพยากรโดยคำนึงถึงความจำเป็นและความต้องการเร่งด่วนขององค์กรตามทิศทางในการพัฒนาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและของประเทศ อย่างเหมาะสม มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรได้ทราบว่ามีทรัพยากรจำกัด จะต้องจัดสรรทรัพยากรอย่างไรจึงจะไม่เกิดปัญหาในการเรียกร้อง และมีความต้องการขอรับการจัดสรรทรัพยากรเกินความจำเป็น

2.1.3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการศึกษา

พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพร้อมเกี่ยวกับเมื่อเกิดข้อร้องเรียนได้มีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ผู้ศึกษามีความเห็นว่าเป็นเหตุผลที่ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์มีความพร้อมเกี่ยวกับเมื่อเกิดข้อร้องเรียนได้มีการแก้ไขอย่างรวดเร็วที่สุด เนื่องจากลักษณะภารกิจจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาคือ การถ่ายทอดความรู้และสร้างองค์ความรู้ ภารกิจจึงมีความยุ่งยาก กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก็มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันในด้านความรู้ ประสบการณ์ ประกอบกับความคาดหวังของสังคมที่จะให้การศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นตัวจักรสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติให้มีความเจริญก้าวหน้า ปัญหาข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นก็ยากที่จะแก้ไขได้อย่างรวดเร็วเพราะมีผู้เกี่ยวข้องและมีปัจจัยประกอบอื่นๆด้วย อาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์เป็นหน่วยงานราชการงบประมาณที่ได้รับก็มาจากภาษีของประชาชนการบริหารและการดำเนินงานต่างๆต้องให้มีคุณภาพ และก็จำเป็นจะต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นภารกิจที่สำคัญตามที่ลีแมน (Lee man, 2002) เสนอไว้จากงานวิจัย เรื่อง การประเมินรูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ผลการศึกษาวิจัยซึ่งพบว่า รูปแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สำหรับงานบริการมีหลักการเหตุผลที่ชัดเจนคือ มีการเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มีการกำหนดคุณภาพของการบริการอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ สามารถส่งเสริมได้ด้วยวิสัยทัศน์ของผู้นำ ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและคุณภาพของประชาชน ซึ่งวิสัยทัศน์ของผู้นำดังกล่าวไม่เพียงแต่ส่งผลโดยตรงต่อประชาชน แต่ยังมีผลต่อการสร้างวัฒนธรรมในการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นหลักด้วย ผลการศึกษานี้ สนับสนุนแนวคิดการกำหนดโครงสร้างการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ที่ต้องมีความสัมพันธ์กับรูปแบบการให้บริการ เนื่องจากคุณภาพของการบริการเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อผลลัพธ์ที่แสดงออกมาภายนอก และจะเห็นได้ว่า ในการบริหารจัดการจะใช้ผลที่

เกิดขึ้นมาใช้ในการตัดสินใจทำในสิ่งที่ดีขึ้นด้วย แสดงให้เห็นว่า วัฒนธรรมการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งย่อมนำมาสู่ความสำเร็จของการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ PMQA ด้วย

2.1.4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐในหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความพร้อมเกี่ยวกับการรวบรวม ถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ของบุคลากร ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีความพร้อมด้านการรวบรวม ถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ของบุคลากรต่ำสุด เพราะขาดหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบโดยตรงในเรื่องการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย จึงมิได้มีการรวบรวม ถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ของบุคลากรที่มีอยู่จนสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์ จนเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการนำมาพัฒนาและใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินรัตน์ เรื่องจริยศ (2548) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกลุ่มภารกิจ กระทรวงสาธารณสุข โดยศึกษาปัญหาการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า หมวดที่มีปัญหาสูงสุดคือ หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ และพบว่า ควรมีความพร้อมในการจัดการข้อมูลที่ทุกคนสามารถเข้าถึงง่ายของกลุ่มภารกิจ มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติ งานทุกระดับได้ทราบถึงผลการวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อมูลการตัดสินใจ ข้อมูลสารสนเทศควรมีความครอบคลุม รวดเร็ว ถูกต้อง ทันสมัย เชื่อมโยง น่าเชื่อถือ สามารถเข้าถึงได้ ตรวจสอบได้ และผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในกระบวนการ

2.1.5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ มีความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐในหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความพร้อมในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและการจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์มีความพร้อมในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และการจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรต่ำสุด เพราะมีระบบการบริหารงานบุคคลหลายระบบ คือ ระบบข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานมหาวิทยาลัย รวมแล้ว 5 ระบบ โดยเฉพาะระบบพนักงานมหาวิทยาลัยที่สร้างขึ้นเพื่อทดแทนข้าราชการ ในระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้

กำหนดให้มหาวิทยาลัยจัดทำกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ จัดระบบสวัสดิการ ค่าตอบแทนและสร้างขวัญ กำลังใจเพื่อรองรับระบบพนักงานมหาวิทยาลัย ก็ส่งผลให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีความคาดหวังว่าจะได้รับขวัญกำลังใจและสวัสดิการต่างๆ เทียบเท่าหรือใกล้เคียงกับระบบข้าราชการ แต่ทรัพยากร มีจำกัด และมีความยุ่งยากที่เกิดจากความแตกต่างของระบบบริหารงานบุคคลต่างๆ ในขณะนี้ เป็นระยะเริ่มต้นของการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลที่แตกต่างกันให้เกิดความเหมาะสม เป็นธรรมชาติ และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลแต่การดำเนินการดังกล่าวมีความล่าช้า และอาจจะไม่ชัดเจน ในขณะที่พนักงานมหาวิทยาลัยมีจำนวนเพิ่มขึ้นและมีความคาดหวังสูงขึ้นด้วย จึงทำให้ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และการจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรต่ำสุด

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินรัตน์ เรื่องจริยศ (2548) ซึ่งได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกลุ่มภารกิจ กระทรวงสาธารณสุข และพบว่าหมวดการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นหมวดที่มีปัญหาในระดับ 2 รองจากหมวดการวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ซึ่งเป็นหมวดที่มีปัญหาระดับสูงสุด

2.1.6 การจัดการกระบวนการ ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย

อลงกรณ์ มีความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐในหมวด 6 การจัดการกระบวนการ อยู่ในระดับน้อย โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความพร้อมเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และบูรณาการงานต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์มีความพร้อมเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และบูรณาการงานต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการต่ำสุด เพราะผลจากการปรับปรุงกระทรวง ทบวงกรม ทำให้มหาวิทยาลัยราชภัฏทุกแห่งกำลังอยู่ในช่วงของการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงทางด้าน โครงสร้าง ระบบบริหารงานบุคคลและกระบวนการดำเนินงานต่างๆ จำเป็นจะต้องมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้กับหน่วยงานที่มีลักษณะเช่นเดียวกันเพื่อจะได้นำ ความรู้มาบูรณาการ ประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงพบว่าใน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ได้ดำเนินการในส่วนนี้น้อย และขาดการกำหนดกระบวนการ สำคัญ ขาดการทบทวนกระบวนการ และการนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการมาปรับปรุงและจัด กระบวนการบริการใหม่ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์น้อย จึงทำให้ความพร้อมด้านการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์และบูรณาการงานต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการต่ำสุด

2.2 ปัญหา อุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

ผลการศึกษาในภาพรวมพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีปัญหา อุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้งมีผลกระทบต่อการทำงานตามเกณฑ์คุณภาพ รองลงมาตามลำดับได้แก่ ความซับซ้อนและยุ่งยากของขั้นตอนในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ และแรงจูงใจในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของเจ้าหน้าที่ ผู้ศึกษาขออภิปรายผลตามลำดับ ดังนี้

2.2.1 การปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้งมีผลกระทบต่อการทำงานตามเกณฑ์คุณภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้ง มีผลกระทบต่อการทำงานตามเกณฑ์คุณภาพอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษาเห็นว่าเหตุผลสำคัญที่ทำให้การปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้งมีผลกระทบต่อการทำงานตามเกณฑ์คุณภาพ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ เพราะผู้บริหารหรือผู้นำมีความสำคัญต่อการบริหารและการเปลี่ยนแปลงองค์กรและมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์มีการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารบ่อย จึงขาดความต่อเนื่องในการกำหนดนโยบาย การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติและการติดตามผล โดยเฉพาะในการบริหารคุณภาพนั้นความมุ่งมั่นของผู้บริหารมีความสำคัญต่อการผลักดันนโยบายคุณภาพ

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสอดคล้องกับการวิจัยของ ศรัญญา อินทรศักดิ์ (2548) ซึ่งได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินความรู้และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ 17 จังหวัดสุพรรณบุรี ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องมุ่งมั่น เป็นตัวอย่างในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้วยความตั้งใจจริง ส่งเสริมสนับสนุน สร้างขวัญกำลังใจ สร้างวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับเพื่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 ความซับซ้อนและยุ่งยากของขั้นตอนในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เกี่ยวกับความซับซ้อนและยุ่งยากของขั้นตอนในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐเป็นปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษา

เห็นว่า เป็นเพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ยังมีได้กำหนดนโยบายคุณภาพที่ชัดเจนว่าจะดำเนินการพัฒนาคุณภาพโดยอาศัยเครื่องมือชนิดใด อาทิ TQM, TQA หรือ PMQA หากได้มีการกำหนดว่าจะบริหารตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA ก็จะต้องมีการเตรียมความพร้อมอย่างเหมาะสมก่อนบุคลากรจึงจะเต็มใจรับความเครียด ความซับซ้อนและยุ่งยากของขั้นตอนในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ดังที่ ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิตติ (2548)กล่าวว่า การเตรียมความพร้อม หมายถึง การดำเนินการต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความเต็มใจและยินยอมทุ่มเทพลังกายและพลังใจเพื่อบ่มงูสู่เป้าหมายใหม่ที่กำหนด รวมทั้งมีความพร้อมที่จะรับความเครียดและความยุ่งยากที่จะตามมาในช่วงของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสามารถทำได้โดยการทำความเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของบุคลากร เพราะการเปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องของจิตใจเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึกของบุคลากร การเตรียมความพร้อมอย่างรอบคอบช่วยให้ฝ่ายบริหารสามารถจัดการกับอารมณ์ ความรู้สึกได้ ทำให้ตอบสนองและโน้มนำให้เกิดการยอมรับ ซึ่งจะต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทั้งในช่วงเริ่มต้น ระหว่างการเปลี่ยนแปลง และช่วงหลังการเปลี่ยนแปลง

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสอดคล้องกับการวิจัยของ

ลิตซ์ (Laetz, 2000) ซึ่งได้ทำวิจัยเรื่อง Total Quality Management Implementation : The Effect of Force for Change on Organization Development Change Tactics เพื่อศึกษาการนำกระบวนการคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ผลการวิจัยพบว่า การนำโครงการ TQM ไปใช้สามารถบรรลุความสำเร็จได้โดยการให้ความรู้ที่เกี่ยวกับคุณภาพและให้การฝึกอบรมบุคลากรทั้งหมดขององค์กร

2.2.3 เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพภาครัฐเป็นปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษาเห็นว่า เพราะมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพขึ้นมา โดยเฉพาะ มีตำแหน่งประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งฝากไว้ในหน่วยงานกองนโยบายและแผน จึงขาดเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรม และเจ้าหน้าที่อื่นๆก็มีการกิจประจำอยู่แล้ว จึงไม่มีเวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ในการบริหารจัดการคุณภาพให้ประสบผลสำเร็จนั้นจะต้องมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการให้ความรู้ความเข้าใจ ประสานงาน ผลักดันการพัฒนาคุณภาพให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่การดำเนินงานเฉพาะในช่วงที่จะมีการตรวจประกันคุณภาพเท่านั้น

2.2.4 แรงจูงใจในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เกี่ยวกับแรงจูงใจในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของเจ้าหน้าที่เป็นปัญหาอุปสรรคอยู่ในระดับมาก ผู้ศึกษาเห็นว่าในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อประเมินก่อนว่าหากจะมีการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ จะมีความพร้อมและมีปัญหาอุปสรรคใดบ้าง ในขณะที่มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ยังมีได้ดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ จึงยังไม่ได้มีมาตรการในการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพขึ้น แต่หากพิจารณาจากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์มีทรัพยากรจำกัด จึงส่งผลกระทบต่อความพร้อมและปัญหาอุปสรรคในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐในหลายๆ หมวด ฉะนั้น ถ้าในอนาคตมหาวิทยาลัยจะบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐก็จำเป็นจะต้องเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรอย่างเพียงพอ เพื่อให้สามารถสร้างแรงจูงใจในการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

เมื่อพิจารณาเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรินทร์ พลเยี่ยม (2549) ซึ่งได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการ โดยใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย ปัญหาสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการบริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคาม คือ บุคลากรไม่ให้ความสำคัญและไม่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานเท่าที่ควร เนื่องจากส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีแรงจูงใจให้ปฏิบัติ

3. ข้อเสนอแนะ

ผู้ศึกษาได้แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ข้อเสนอแนะทั่วไปในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

หมวด 1 การนำองค์กร

ผลการศึกษาพบว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์มีความพร้อมในหมวด 1 การนำองค์กร โดยเฉพาะในการกระจายอำนาจการตัดสินใจต่ำสุด มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงควรเตรียมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐโดยการสร้างและพัฒนาผู้นำในระดับต่างๆ ขึ้น มีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง เพื่อเตรียมความพร้อมด้านการนำองค์กรให้เกิดความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มีการบริหารการ

เปลี่ยนแปลงในการกำหนดและการนำนโยบายไปปฏิบัติและประเมินผล มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้ผู้ผู้นำ ผู้บริหารในระดับต่างๆ เพิ่มขึ้น

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีความพร้อมในหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์อยู่ในระดับน้อย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงควรเตรียมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ โดยมีการศึกษาและวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว มีการปรับเปลี่ยนแผนให้เป็นที่ไปตามยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศและแนวโน้มด้านเศรษฐกิจและสังคมของโลก โดยเฉพาะในการศึกษาวิเคราะห์และจัดสรรทรัพยากรตามยุทธศาสตร์อย่างเหมาะสมและเพียงพอ

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีความพร้อมในหมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับน้อย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงควรเตรียมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ โดยการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำผลการศึกษามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็ว ดังที่ วิฑูรย์ ลิมะ โขชติ (2541 : 8) กล่าวว่า คุณภาพคือสิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ดังนั้น มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์จะเป็นองค์กรคุณภาพก็ต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและผู้รับบริการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีความพร้อมในหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้อยู่ในระดับน้อย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงควรเตรียมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ โดยมีระบบการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ที่ชัดเจนและตรงกับความต้องการในการวัด การวิเคราะห์ ข้อมูลต่างๆจะต้องทันสมัยและเหมาะสม นำผลการวัดการวิเคราะห์มาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานต่างๆขององค์กร และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการความรู้โดยตรง นำความรู้มาบูรณาการและพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีความพร้อมในหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลอยู่ในระดับน้อย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย

อลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงควรเตรียมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ โดยการส่งเสริม พัฒนาบุคลากรและจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการของบุคลากร การสร้างความพร้อมโดยการให้บุคลากรได้รับสวัสดิการที่เหมาะสมนั้น มีความสำคัญยิ่งดังที่ เฮอร์เซย์และบลันชาร์ด (Hersey and Blanchard 1993: 189-190) เสนอว่า ความมั่นคง (security) ของบุคคลเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความพร้อมทางจิตวิทยาและจึง จะมีความเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือ

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ผลการศึกษาพบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ มีความพร้อมในหมวด 6 การจัดการกระบวนการอยู่ในระดับน้อย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จึงควรเตรียมความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ ด้านการจัดการกระบวนการโดยนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการมาทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงาน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และบูรณาการงานต่างๆเพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการ เพิ่มขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการวิจัยเพื่อหาแนวทางสร้างความพร้อมในการบริหารตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ

3.2.2 ควรมีการศึกษาและหารูปแบบที่เหมาะสมต่อการพัฒนาคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เฉลิมชัย สุขไพบูลย์ (2541) “ความพึงพอใจต่อสภาพการบริหารคุณภาพภายในสถาบันราชภัฏตามแนวทางการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ชฎิล นิ่มนวล (2545) “แนวทางการเตรียมความพร้อมในการบริหารการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2546) “องค์การคุณภาพ : แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพแบบยั่งยืน” *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์* 43, 1 (กรกฎาคม-กันยายน) : 73-91
_____. (2550) *เครื่องมือการจัดการ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์รัตนไตร
- ทิพาวิดี เมฆสุวรรณค์ (2540) *การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์* กรุงเทพมหานคร สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน
- ธงชัย สันติวงษ์ (2534) *การวางแผนการศึกษา* กรุงเทพมหานคร ม.ป.ท.
- ธนวัฒน์ คุณวุฒิปริชาชาญ (2546) “ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการรับถ่ายโอนบริการสาธารณะ ด้านการจัดการศึกษาในระบบ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรบริหารส่วนตำบลหนองเหล่า อำเภอเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต(นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- นลินรัตน์ เรืองจิรยศ (2548) “รูปแบบการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกลุ่มภารกิจ กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- ประภาวดี ประจักษ์ศุภนิตติ (2548) “การเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการเปลี่ยนแปลง* หน่วยที่ 8 หน้า 5-52 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- พัชรินทร์ พลเยี่ยม (2549) “การพัฒนาคุณภาพการบริหารมหาวิทยาลัยมหาสารคามตามนโยบายการปฏิรูประบบราชการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- กองนโยบายและแผน (2551) *สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ปี 2551* มปท.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2545) *การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ* กรุงเทพมหานคร บพิธการพิมพ์
- วารสารณ์ แหลมเพ็ชร์ (2549) “การพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ” *วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต(การวัดและประเมินผลการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- วิจารณ์ พานิช (ม.ป.ป.) *การจัดการความรู้กับการบริหารราชการแนวใหม่* ค้นเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2551 จาก www.opde.go.th/oldweb/Knowledge/File_download/1097206195-1.pdf
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549) *หลักรัฐประศาสนศาสตร์แนวคิดและกระบวนการ* กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- วิรัช สงวนวงษ์วาน (2551) *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* พิมพ์ครั้งที่ 2 พฤษภาคม 2551 กรุงเทพมหานคร วีพรีน (1991)
- วิฑูรย์ สิมะโชคคี (2541) *คุณภาพคือความอยู่รอด* สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) กรุงเทพมหานคร
- _____. (2550) *TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ฉบับปรับปรุงใหม่* กรุงเทพมหานคร เนชั่นบุ๊คส์
- วิศัลยา พุฒนานารักษ์ (2549) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ในยุคปฏิรูประบบราชการของพนักงานเทศบาล : กรณีศึกษาเทศบาลนครพิษณุโลก เทศบาลนครอุดรธานี และเทศบาลนครตรัง” *วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- ศรัญญา อินทรศักดิ์ (2548) “การประเมินความรู้และการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ 17 จังหวัดสุพรรณบุรี” *วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต(บริหารโรงพยาบาล) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- ศิริพร ขอพรกลาง (2546) *การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต* กรุงเทพมหานคร สกายบุ๊คส์
- สมพงษ์ เกษมสิน (2526) *การบริหาร* พิมพ์ครั้งที่ 8 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ (2546) *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* พิมพ์ครั้งที่ 3 (ฉบับปรับปรุงใหม่) กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991

- สิน พันธุ์พินิจ (2547) *เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สัมมนา พุดตาล (2549) “ความพร้อมในการบริหารจัดการต่อการนำระบบบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์มาใช้ในกองทัพเรือ” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2544) *วิสัยทัศน์อุดมศึกษาแนวความคิดในการพัฒนาอุดมศึกษาของประเทศ เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง แนวทางการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)* กรุงเทพมหานคร ทบวงมหาวิทยาลัย
- สำนักงาน ก.พ.ร (2548) *คู่มือการนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ* กรุงเทพมหานคร วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย
- _____ (2550) *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550* ภารกิจการบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม กรุงเทพมหานคร
- สำนักนายกรัฐมนตรี (2542) *ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2542*
- สุกัญญา ปิ่นทอง (2546) “การปรับปรุงคุณภาพกระบวนการให้บริการด้วยระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย P.S.O. กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- องอาจ วิบุรศศิริ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และมยุรี จิระวิศิษฐ์ (2540) “โครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐด้วย TQM” กรุงเทพมหานคร ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อมรวิชัย นาคทรพรพ (2543) *คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย* กรุงเทพมหานคร พรึกหวานกราฟฟิค
- อัจฉรา สุขศิลป์ (2547) “การปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วยการประยุกต์ใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ : ศึกษากรณี กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- อิสระ สุวรรณผล (2547) “การพัฒนากระบวนการบริหารภาครัฐ” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารภาครัฐ* หน่วยที่ 1 หน้า 6 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

Dubrin, Andrew J. (2000). *Essentials of Management*. The United State of America:
Southwestern College Publiding.

Laetz, Virginia Barnes (1993) "Total Quality Management Implementation : The Effect of Force
for Change on Organization Development Change Tactics. Thesis of MS degree.
Eastern Michican University". Abstract Online. AAT 1351805 Retrieved December
13, 2008 from [http://proquest.umi.com/pqdweb/?did=748234391&sid=1&Fmt=](http://proquest.umi.com/pqdweb/?did=748234391&sid=1&Fmt=2&clientId=73596&RQT=309&VName=PQD)
[2&clientId=73596&RQT=309&VName=PQD](http://proquest.umi.com/pqdweb/?did=748234391&sid=1&Fmt=2&clientId=73596&RQT=309&VName=PQD).

Choy, Lee man. (2002) "Development and validation of a Total Quality Management for Service
(TQMS) model. Doctoral dissertation, Chinese university of Hong Kong". Abstract
Online. AAT 3038000 Retrieved December 20, 2008 from
[http://proquest.umi.com/pqdweb/?did=726356291&sid=1&Fmt=](http://proquest.umi.com/pqdweb/?did=726356291&sid=1&Fmt=2&clientId=73596&RQT=309&VName=PQD)
[2&clientId=73596&RQT=309&VName=PQD](http://proquest.umi.com/pqdweb/?did=726356291&sid=1&Fmt=2&clientId=73596&RQT=309&VName=PQD).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบเครื่องมือ

1. นายชวลิต อัสวมหาศักดิ์ดา

ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดิน 8 ว. (หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร)

คุณวุฒิ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สถานที่ทำงาน ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน

2. นายสุรวิทย์ นवलแก้ว

ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดิน 8 ว.

คุณวุฒิ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สถานที่ทำงาน ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพกรมที่ดิน

3. นายมีเดช สายัณห์

ตำแหน่ง นักวิชาการที่ดิน 8 ว. (หัวหน้ากลุ่มงานวิชาการ)

คุณวุฒิ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สถานที่ทำงาน สำนักงานที่ดินจังหวัดชัยภูมิ

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถาม เรื่อง “ความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี” ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช การศึกษาวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อศึกษาและประเมินความพร้อมของมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์คุณภาพของรัฐ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. สถานภาพ ข้าราชการ พนักงาน อื่นๆ (โปรดระบุ.....)
3. ระยะเวลาการทำงาน น้อยกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี
 10ปีขึ้นไป -15 ปี มากกว่า 15ปีขึ้นไป
4. ตำแหน่ง อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
 รองศาสตราจารย์ ศาสตราจารย์
 ข้าราชการและพนักงานสายสนับสนุน
5. สายงาน สอน สนับสนุน
6. คุณวุฒิ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จังหวัดปทุมธานี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือในแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านว่ามหาวิทยาลัยมีความพร้อมในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐในระดับใด

ประเด็นความพร้อมตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น				สำหรับผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การนำองค์กร					
1.1 มีการกำหนดวิสัยทัศน์ชัดเจน					7
1.2 มีการกำหนดตัวชี้วัดผลงานชัดเจน					8
1.3 มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					9
1.4 มีการส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างถูกต้องตามกฎระเบียบ					10
1.5 มีการส่งเสริมให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติ โดยยึดหลักจริยธรรม					11
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์					
2.1 ในการวางแผนกลยุทธ์ได้คำนึงถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					12
2.2 ในการวางแผนได้กำหนดแนวทางวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน					13
2.3 ในการดำเนินการตามแผนมีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ					14
2.4 มีการปรับแผนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					15
2.5 มีการควบคุมและติดตามการปฏิบัติงานเพื่อเป็นไปในทิศทางเดียวกัน					16

ประเด็นความพร้อมตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
3.1 มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					17
3.2 มีการนำข้อมูลที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นมาปรับปรุงการให้บริการ					18
3.3 มีการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการให้ทันสมัยและเหมาะสม					19
3.4 มีการติดตามคุณภาพการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					20
3.5 เมื่อเกิดข้อร้องเรียนขึ้น ได้มีการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว					21
4. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้					
4.1 มีระบบการวัดผลการดำเนินงานอย่างเหมาะสมและทันสมัย					22
4.2 มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและนำมาทบทวนเพื่อใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์					23
4.3 มีการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างเหมาะสม ทันสมัย น่าเชื่อถือ					24
4.4 มีระบบการดูแลอุปกรณ์สารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์) ให้มีความปลอดภัยและใช้งานสะดวก					25
4.5 มีการรวบรวม ถ่ายทอดและเผยแพร่ความรู้ของบุคลากร					26

ประเด็นความพร้อมตามเกณฑ์คุณภาพ ภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล					
5.1 มีการจัดระบบงานเพื่อส่งเสริมให้ บุคลากร เกิดความร่วมมือ ความคิดริเริ่ม การ ตัดสินใจ					27
5.2 มีการเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการ ทำงาน					28
5.3 มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้ บุคลากรเพื่อให้ทันต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					29
5.4 มีการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้ บุคลากรนำความรู้มาใช้เพื่อความก้าวหน้าใน หน้าที่					30
5.5 มีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมสุขอนามัยอย่างเหมาะสม กับการปฏิบัติงาน					31
5.6 มีการจัดสวัสดิการให้ตรงกับ ความต้องการของบุคลากร					32
6. การจัดการกระบวนการ					
6.1 มีการนำข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการมา ปรับปรุงและจัดกระบวนการในกาให้บริการ					33
6.2 มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการ จัดกระบวนการเพื่อให้เกิดการบริการที่ดี					34
6.3 มีการกำหนดกระบวนการสำคัญที่จะทำ ให้มหาวิทยาลัยบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					35

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ

ประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น				สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด	
6.4 มีการทบทวนกระบวนการทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่าย การทำงานซ้ำ และความสูญเสียนอื่นๆ					36
6.5 มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และบูรณาการงานต่างๆ เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ					37
7.1 การปรับเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยครั้งมีผลกระทบต่อการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพ					38
7.2 เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจในเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ					39
7.3 ความซับซ้อนและยุ่งยากของขั้นตอนในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ					40
7.4 ระบบการประสานงานภายในองค์กรเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ					41
7.5 ความทันสมัยและเหมาะสมของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐ					42
7.6 แรงจูงใจในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพภาครัฐของเจ้าหน้าที่					43
7.7 ความพอเพียงของเครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อการสนับสนุนในการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ					44

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางกนกพร กาลจักร
วัน เดือน ปีเกิด	22 ธันวาคม 2512
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาลัยการณธ์ พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7 (หัวหน้าหน่วยงานบริหารทั่วไป)
ทุนการศึกษาวิจัย	ทุนพัฒนานุเคราะห์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์