

วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ:
การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ
Quality Culture of the Workforce in Public Higher Education
Institutions: A Mixed Methods Approach

อิสระ ทองสามสี^{1*} อาคม ใจแก้ว² ชิดชนก เชิงเช่าว³ และ เทอติดา ทิพย์รัตน์⁴
Isara Tongsamsi^{1*} Akom Chaikew² Chidchanok Churngchow³ and Thoedtida Thipparat⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แบบการวิจัยที่ใช้เป็นการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในรูปแบบคู่ขนานเข้าหากัน กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณเป็นผู้ปฏิบัติงาน 765 คน จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 60 แห่ง ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นผู้ปฏิบัติงาน 18 คน เลือกจากผู้มีประสบการณ์ในการประเมินคุณภาพการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้เทคนิคโมเดลสมการโครงสร้าง ในขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้ทฤษฎีฐานราก การเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแบบประเด็นต่อประเด็นในลักษณะของตารางสรุปผล พบว่า การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ความไวเนื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา และการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำสำคัญ: วัฒนธรรมคุณภาพ, การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ, ผู้ปฏิบัติงาน

¹ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา 90000

¹ Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University, Muang Songkhla, Songkhla 90000, Thailand.

² คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 90110

² Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University, Hatyai, Songkhla 90110, Thailand.

³ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94000

³ Faculty of Education, Prince of Songkla University, Muang Pattani, Pattani 94000, Thailand.

⁴ คณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

⁴ Faculty of Engineering and Architecture, Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Pathumwan, Bangkok 10330, Thailand.

* ผู้นิพนธ์ประสานงาน (Corresponding author, e-mail): isara8391@gmail.com Tel: 08 1748 4210

ABSTRACT

This research aims to identify factors influencing quality culture of the workforce in public higher education institutions, using the convergent parallel mixed methods design. The samples for quantitative research are 765 workforces from 60 institutions which were selected, using multi-stage sampling, and the samples for qualitative research are 18 workforces which were selected using, intensity sampling. Structured questionnaire and structured interview were used for collecting data. Quantitative data analyses were conducted using structural equation modeling technique, while qualitative data analyses were conducted by using the grounded theory. The result from side by side comparison of quantitative and qualitative data revealed that perception of managerialism, quality commitment, trust in quality assessment outcomes, participation in quality assessment process, and communication for quality assessment influence quality culture of the workforce.

Key words: quality culture, mixed methods research, workforce

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายของการแสวงหาความรู้และแรงงานระหว่างประเทศ การแข่งขันทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ การเปิดเขตเสรีทางการค้า และการแพร่กระจายของสารสนเทศที่เป็นไปอย่างรวดเร็วส่งผลให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษากลายเป็นเรื่องของธุรกิจและก่อให้เกิดลัทธิเสรีนิยมทางการค้าในระดับอุดมศึกษา (Reddy, 2008) สถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่างนำเสนอการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายและมีความยืดหยุ่นสูงตามความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน (Lemaitre, 2009) นอกจากนี้การเผชิญต่อความท้าทายของแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาไล่เลี่ยกัน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจึงต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานของตนไปเป็นผู้ประกอบการใหม่ที่มีค่านิยมการ

ทำงานใกล้เคียงกับภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมให้มากยิ่งขึ้น (European University Association, 2007) ปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้สถาบันอุดมศึกษาของรัฐต้องคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้สำเร็จการศึกษามีคุณภาพอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการดำเนินการประกันคุณภาพ (quality assurance) และกระบวนการวัดผลการดำเนินงานที่สาธารณชนสามารถตรวจสอบได้ (accountability) ซึ่งหมายความว่าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีเป้าหมายที่มุ่งสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ (quality culture) ให้เกิดขึ้นภายในสถาบัน

อย่างไรก็ตาม การมีกระบวนการจัดการคุณภาพทั้งภายในสถาบันอุดมศึกษาเองและมีกระบวนการตรวจสอบจากภายนอกไม่ได้หมายความว่าสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจะมีวัฒนธรรมคุณภาพเสมอไป (Stravinskiene, 2010) ทั้งนี้เพราะปรากฏปัญหาว่ากระบวนการดัง

กล่าวเป็นเพียงกลไกหรือเครื่องมือของระบบราชการที่กำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งมุ่งหมายในการตรวจสอบควบคุม และบังคับให้มีการปฏิบัติตาม (Harvey, 2009) การประกันคุณภาพการศึกษาถูกมองว่าเป็นสิ่งแปลกปลอมเพราะไม่ได้แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมคุณภาพที่แท้จริง หากแต่เป็นเพียงการสะท้อนถึงกฎเกณฑ์และความคาดหวังของวัฒนธรรมการตรวจสอบ (audit culture) เสียมากกว่า นอกจากนี้ยังเกิดผลลัพธ์ในเชิงลบตามมา เช่น การยึดติดกับความเป็นระบบราชการ (bureaucracy) มากยิ่งขึ้นทั้งในเรื่องของการที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และการยึดติดกับกฎเกณฑ์มากเกินไป ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น (workload of academics) อันเนื่องมาจากการจัดทำรายงานเอกสารจำนวนมาก และการต้องปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน องค์กรประกอบหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนด (Cheng, 2010) การประกันคุณภาพการศึกษายังก่อให้เกิดการเบียดบังเวลาที่ใช้สำหรับเตรียมการสอนและการวิจัย ไม่ว่าจะเป็นการประชุม การจัดทำรายงาน และการระดมสมองเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง (Travers, 2007)

หากพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพที่นำเสนอโดยสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป (European University Association, 2006) จะพบว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพที่แท้จริงให้เกิดขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาไม่ควรพิจารณาเฉพาะเครื่องมือและกลไกต่างๆ ที่ใช้ในการวัดผล ประเมินผล ปรับปรุง และประกันคุณภาพเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมคุณภาพยังหมายถึงค่านิยม ความเชื่อ เจตคติ ความมุ่งมั่น ความคาดหวัง ข้อตกลง สมรรถนะ การเจรจาต่อรอง การมีส่วนร่วม ความสามัคคี

และความไว้วางใจทั้งของบุคคล กลุ่มต่าง ๆ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ นอกจากนี้ วัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษายังเป็นความตึงเครียดทางวัฒนธรรมในเรื่องค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานที่เผชิญหน้ากันระหว่างค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มุ่งเน้นประสิทธิผลของการจัดการกับค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นวิชาชีพ (Berings, 2010) การวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยออกแบบวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ ผลลัพธ์ที่ได้มีประโยชน์ต่อผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในการรับรู้ถึงสถานการณ์ปัจจุบันของวัฒนธรรมคุณภาพภายในองค์กรซึ่งมีส่วนช่วยในการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสม

การตรวจเอกสาร

1. วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีการยอมรับตั้งแต่ระดับล่างสุดของสถาบัน นั่นคือการสร้างความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานให้มุ่งไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพเป็นสำคัญ นั่นย่อมหมายความว่าผู้ปฏิบัติงานมีค่านิยมสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับค่านิยมที่องค์กรหรือสถาบันกำหนดไว้ในเรื่องของคุณภาพ (Harvey and Stensaker, 2008) โดยเป็นการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในมากกว่าการควบคุมโดยใช้บรรทัดฐานต่าง ๆ จากภายนอกสถาบันผู้ปฏิบัติงานจะต้องมี

การจัดระเบียบความคิดในเรื่องวัฒนธรรม คุณภาพเสียใหม่ วัฒนธรรมคุณภาพถือเป็นค่านิยมร่วมที่เป็นจุดหมายปลายทาง (terminal values) ซึ่งเป็นสภาวะปลายทางที่องค์กรต้องการไปให้ถึง (Jones, 1995) โดยผู้ปฏิบัติงานสามารถให้ความหมายและสะท้อนเรื่องราวของวัฒนธรรมคุณภาพผ่านการปฏิบัติ การตัดสินใจ และ เจตคติ โดยมองว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรม ซึ่งประกอบไปด้วยค่านิยม ความคาดหวัง แนวโน้มของพฤติกรรม และอุดมการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักการคุณภาพมากกว่าที่จะเป็นเรื่องของเครื่องมือ กระบวนการ หรือเทคนิคเชิงคุณภาพตามเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคัมบาลด์ริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award) (Cameron and Sine, 1999)

คุณภาพในสถาบันอุดมศึกษามี 2 มุมมองด้วยกัน ประการแรกเป็นการมองจากบนลงล่าง (top-down perspective) ในมุมมองนี้คุณภาพการศึกษาจะพิจารณาจากบริบทของกฎหมายและกลไกการประกันคุณภาพภายนอกที่ควบคุมสถาบันอุดมศึกษา ส่วนประการที่สองเป็นการมองจากล่างขึ้นบน (bottom-up perspective) โดยพิจารณาจากสิ่งที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งเป็นวาทกรรมที่มีความหมายโดยนัยว่าคุณภาพหมายถึงค่านิยมร่วมและความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกทุกคน ในสถาบัน อุดมศึกษา (Domovic and Vidovic, 2009) การนำระบบการจัดการคุณภาพไปใช้มักได้รับอิทธิพลหรือถูกกำหนดโดยค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ด้วยเหตุนี้การศึกษาค่านิยมการจัดการคุณภาพ (quality management values) ของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความสอดคล้องของค่านิยมดังกล่าวกับค่านิยมทาง

วัฒนธรรม (cultural value) ขององค์กร (Kull and Wacker, 2010) ซึ่งในกรณีสถาบันอุดมศึกษาของรัฐนั้นค่านิยมทางวัฒนธรรมดั้งเดิมมุ่งเน้นความมีเสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) และความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงาน (individual autonomy) ค่านิยมดังกล่าวนี้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมและการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการคุณภาพในทุกรูปแบบ (Katiliute and Neverauskas, 2009) ด้วยเหตุนี้การนำระบบการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงค่านิยมทางวัฒนธรรมดั้งเดิมไปสู่สิ่งที่เรียกว่าค่านิยมคุณภาพ

2. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพและเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้บุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ ในสถาบันแสดงพฤติกรรมและปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือระเบียบต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพที่กำหนด (Gallear and Ghobadian, 2004; Grossman *et al.*, 2010) การจัดการคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการวัดผล ประเมินผล ปรับปรุง และประกันคุณภาพเป็นการดำเนินการในระดับสถาบันนั้นได้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน (European University Association, 2010) โดยการนำระบบการจัดการคุณภาพมาใช้ อยู่ภายใต้กระแสการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) และการบริหารจัดการนิยม (managerialism) (Smeenk *et al.*, 2009) การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาของตนได้ยึดหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชน

มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นการจัดการคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง และอิทธิพลต่อเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน

การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และความไว้นับถือเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษานอกจากจะมีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Ehlers, 2009) ปัจจัยเหล่านี้ยังแทรกกลางระหว่าง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานถึงระดับของการบริหารจัดการ นิยมกับความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพและเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา (Viljoen and Van Waveren, 2008; Davison and Al-Shaghana, 2007) ในขณะที่เดียวกันการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานและการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษายังเป็นสิ่งที่สร้างความเห็นพ้องและนำไปสู่ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพร่วมกัน (Demirbag and Sahadev, 2008) อีกทั้งการสร้างควมไว้นับถือเชื่อใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานยังถือว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะด้านคุณภาพ อันได้แก่ เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา อีกด้วย (Harnesk, 2004)

กล่าวโดยสรุป การตรวจเอกสารพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ความไว้นับถือเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา และการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม

วัตถุประสงค์

เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

วิธีการวิจัย

1. แบบการวิจัยที่ใช้คือการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในรูปแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน (the convergent parallel mixed methods design) (Creswell and Plano Clark, 2011)

2. กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 765 คน จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 60 แห่งทั่วประเทศ ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 18 คน โดยเลือกจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 8 ตอน มีค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรแฝง (construct reliability: CR) ระหว่าง 0.57-0.92 มีค่าความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบของตัวแปรแฝง (average variance extracted: AVE) ระหว่าง 0.40-0.76 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ระหว่าง 0.71-0.95 ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง 5 ข้อ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้เทคนิคโมเดลสมการโครงสร้าง 2 ขั้นตอน (two-step modeling) (Garson, 2012) เพื่อตรวจ

สอบความสอดคล้องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การปรับ โมเดลสมการโครงสร้างใช้วิธีการปรับให้เข้ากับ โมเดล (model fit or model-building) ก่อนการ ปรับให้เป็นโมเดลที่ประหยัดรัดกุม (parsimony or model trimming) ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม (V1) ตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสาร เรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบ ไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ การติดต่อ สื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา (V2) ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ การศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนการ ประเมินคุณภาพ (V3) การมีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน (V4) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมิน คุณภาพ (V5) และการมีส่วนร่วมในการเสนอ แนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง (V6) ตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมิน คุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต ได้ 4 ตัวแปร คือ ความไว้วางใจด้านความ สอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง (V7) ความไว้วางใจ ด้านคุณภาพของผลการประเมิน (V8) ความไว้วางใจด้านความท้าทายต่อการ เปลี่ยนแปลง (V9) และความไว้วางใจด้าน ความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ (V10) ตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านอารมณ์ (V11) ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านการรับรู้ (V12)

และความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านพฤติกรรม (V13) ตัวแปรแฝงเจตคติต่อการประเมินคุณภาพ การศึกษา ประกอบไปด้วย ตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการ ศึกษา (V14) ตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบ ไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ วัฒนธรรม คุณภาพในด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการ บริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (V15) และ วัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ ปฏิบัติงานในสถาบัน อุดมศึกษา (V16)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้ กระบวนการลงรหัสโดยอ่านและตีความหมาย ข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์บรรทัดต่อบรรทัด เพื่อสร้างแนวคิดเบื้องต้นโดยใช้ทฤษฎีฐานราก

6. การผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูล เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพใช้วิธีการเปรียบเทียบ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพแบบประเด็นต่อประเด็น ใน ลักษณะตารางสรุปผล

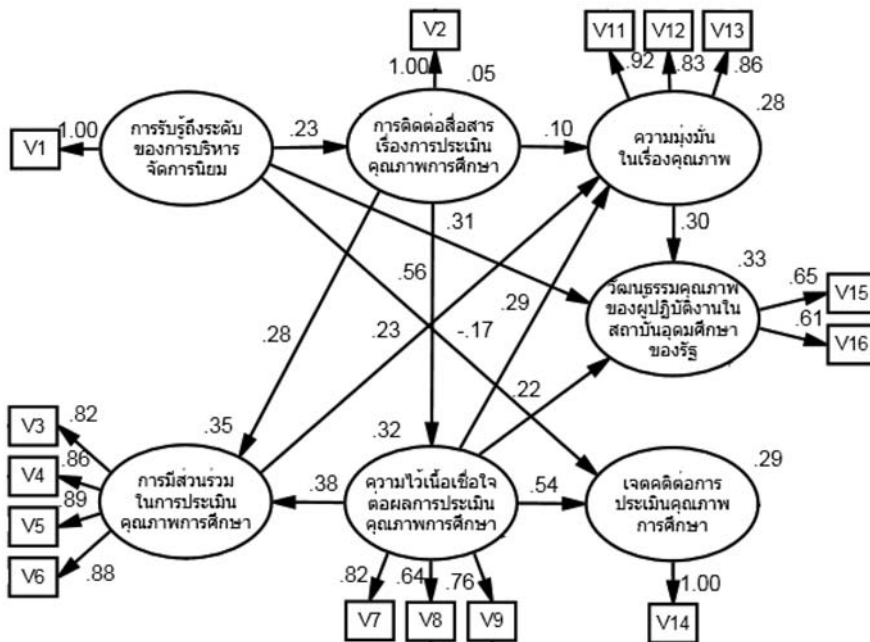
ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการตรวจสอบโมเดลสมการโครงสร้าง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลสุดท้ายหลัง การปรับแก้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิง ประจักษ์เป็นอย่างดี ดัชนีตรวจสอบความ สอดคล้องทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และ 0.01 โมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความ สามารถในการพยากรณ์ได้ในระดับดีโดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณกำลังสอง เท่ากับ 0.33 ดังตารางที่ 1 และภาพที่ 1

ตารางที่ 1 ดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการ โครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการตรวจสอบ
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df)	<3 ดี, <5 ยอมรับได้	4.07	ผ่าน
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA)	<0.05 ดี, 0.05 – 0.10 ปานกลาง, >0.10 ไม่ดี	0.06	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสมบูรณ์ (GFI)	> 0.90	0.95	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	> 0.90	0.92	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI)	> 0.95 ดีมาก, > 0.90 ดี, > 0.80 ยอมรับได้	0.96	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR)	< 0.09	0.05	ผ่าน



ภาพที่ 1 โมเดลสมการ โครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2. ผลการผสมผสานการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลการผสมผสานการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพปรากฏว่ามีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานใน

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐสอดคล้องกันจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการ

ศึกษา และการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ การศึกษา นอกจากนี้ยังพบปัจจัยที่ผลการ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไม่ สอดคล้องกันจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ เจตคติต่อ การประเมินคุณภาพการศึกษา ระบบฐานข้อมูล การประเมินคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยว กับ การประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเจตคติต่อ การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นปัจจัยที่มี อิทธิพลเฉพาะในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง

คุณภาพ แต่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณกลับ ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยระบบ ฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และปัจจัยความ รู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการ ศึกษา มีอิทธิพลเฉพาะผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง คุณภาพ แต่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ไม่ ได้มีการนำปัจจัยทั้งสองมาทดสอบนัยสำคัญทาง สถิติตั้งแต่ต้น ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อวัฒนธรรม คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
การรับรู้ถึงระดับ ของการบริหาร จัดการนิยม	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยมีอิทธิพล ทางตรงและอิทธิพล ทางอ้อมเท่ากับ 0.31 และ 0.05 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01	ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาของตน หยิบยืมหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมา ประยุกต์ใช้ อาทิ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการ ประยุกต์ใช้มากกว่าหนึ่งหลักการภายในเวลาเดียวกัน ย่อมก่อให้เกิดความสับสนและเพิ่มภาระงานให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังคำกล่าวของ ผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “มหาวิทยาลัยกำลังรีเอนจิเนียริง (reengineering) องค์กร ต้องการนำระบบทีคิวเอ็ม (TQM) มาใช้ มีที่ปรึกษาระดับมหาวิทยาลัย”
ความไว้วางใจ ต่อผลการประเมิน คุณภาพการศึกษา	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยมีอิทธิพล ทางตรงและอิทธิพลทาง อ้อมเท่ากับ 0.22 และ 0.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01	สถาบันอุดมศึกษานำผลการประเมินคุณภาพการ ศึกษาไปใช้ปรับระบบการบริหารจัดการโดยผู้บริหาร ระดับสูงลงมากำกับดูแลด้วยตนเอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานรุ่น ใหม่สามารถนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้พัฒนา งานและพัฒนาองค์กร ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ ว่า “การยอมรับประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยดีขึ้น ในระยะ 10 ปี”

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรง	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพโดยการกำหนดนโยบายที่เหมาะสมผ่านมติที่ประชุมของสภามหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกระจายภาระงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักในเรื่องของการทำงานที่มีคุณภาพ โดยถือว่าเรื่องของคุณภาพเป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ภายใต้อาณัติ การเปลี่ยนผู้บริหารบ่ออาจส่งผลต่อการกำหนดนโยบายในเรื่องคุณภาพตามมา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “อธิการบดีเอาจริงเอาจัง ใส่ใจการทำงาน ยกย่องเชิดชูผู้ปฏิบัติงาน”
การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อม	การให้รางวัลยกย่องหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือมีความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงานของตนและยังเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นได้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับระบบการทำงาน และการตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อติดตามผลงานเป็นระยะผ่านระบบประเมินผลงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูล ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การประกันคุณภาพทำให้นำไปสู่การปรับระบบคุณภาพการทำงาน เรียนรู้สิ่งที่ดี ปัญหาอุปสรรคต่อกัน”
การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.07 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อม	ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นคนรุ่นใหม่เป็นคนที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายจึงให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วม โดยเฉพาะการทำงานกับผู้บริหารที่เป็นคนรุ่นเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมน้อยเกิดจากความไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้รวมถึงความเบื่อหน่ายเนื่องจากต้องทำงานซ้ำซ้อนซึ่งมีสาเหตุมาจากการพัฒนาฐานข้อมูลที่ขาดความเชื่อมโยงกัน ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “คนทำงานประกันคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นคนรุ่นใหม่ เข้าใจง่าย ประสานงานง่าย (รุ่นใกล้เคียงกับประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย)”

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ
เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ -0.06 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรง	ผู้ปฏิบัติงานยอมรับว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพมีผลบังคับทางกฎหมายไม่สามารถปฏิเสธการดำเนินงานได้ แต่ในขณะที่เดี๋ยวลกลับมีความคิดว่าการที่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าวเป็นการเพิ่มภาระงานมากกว่าเดิมและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพลง นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพบางประการมีความยากในการปฏิบัติ ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “บางตัวบ่งชี้มีเกณฑ์ที่สูงเกินไป เช่น ต้องนำเสนองานวิจัยระดับนานาชาติ แม้การนำเสนอระดับชาติก็เป็นเรื่องที่ทำได้อยากแล้ว ยิ่งการตีพิมพ์เผยแพร่ไม่ต้องพูดถึง ยังต้องพัฒนาอาจารย์อีกมาก”
ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ	ไม่มีข้อมูล	ผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลลงในฐานข้อมูลควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานตามปกติทำให้สามารถดึงข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นสารสนเทศสำหรับจัดทำรายงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพ เป็นการลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงานและวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานตามมา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “หากมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากต้นน้ำ (online) ทำให้อยู่ในการปฏิบัติงานปกติ การดึงข้อมูลมาตอบตัวบ่งชี้ก็ทำได้ไม่ยาก”
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา	ไม่มีข้อมูล	ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ควรเข้าใจถึงพัฒนาการของการประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพสามารถอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานใหม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับไปสู่การเป็นผู้ประเมินคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การอบรมชี้แจงไม่อาจสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพได้อย่างแท้จริงหากตัวบ่งชี้คุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “ทำบทบาทผู้ประเมินทำให้เข้าใจระบบประกันคุณภาพมากขึ้น”

อภิปรายผล

1. ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการรับรู้ถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาของตนหยิบยืมหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพในหลายรูปแบบ อาทิ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม การจัดการเชิงกลยุทธ์ แนวปฏิบัติที่ดี เป็นต้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของ European University Association (2010) ที่ว่าการจัดการคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาโดยใช้เครื่องมือในการประเมินผลและประกันคุณภาพนั้นได้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องของค่านิยมร่วม ความเชื่อ เจตคติ และความคาดหวังที่มุ่งไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพ อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยขัดแย้งกับการศึกษาของ Smeenk *et al.* (2006) ที่กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยยึดติดกับค่านิยมของความเป็นวิชาชีพซึ่งมุ่งเน้นความเป็นอิสระทั้งทางด้านวิชาการและทางด้านการเงิน แต่เมื่อมหาวิทยาลัยมีการนำค่านิยมทางการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนมาประยุกต์ใช้จึงนำไปสู่การสร้างเงื่อนไขหรือลักษณะการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานและส่งผลให้ความมุ่งมั่นในการทำงานลดน้อยลง ผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์กับสถานที่ทำงาน ไม่อยากทำงาน ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และอาจถึงขั้นแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นมิตรออกมา ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดนำไปสู่คุณภาพที่เสื่อมถอยลงในทุก ๆ ด้านซึ่งสวนทางกันกับจุดประสงค์ของการนำค่านิยมในรูปแบบใหม่นี้มาใช้ซึ่งมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษามีความไว้วางใจเชื่อใจผลการประเมินคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่สามารถนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้พัฒนางานและพัฒนางานองค์กรได้เป็นอย่างดี มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้ปรับระบบการบริหารจัดการโดยผู้บริหารระดับสูงลงมากำกับดูแลด้วยตนเอง ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Ehlers (2009) ที่ว่าการสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่บุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขที่สำคัญซึ่งกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถด้านคุณภาพรวมถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของวัฒนธรรมคุณภาพ และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Tang *et al.* (2009) ซึ่งกล่าวว่าโอกาสในการสื่อสารระหว่างผู้นำระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความเข้าใจร่วมกันและโอกาสในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพขององค์กร

3. ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพเกิดจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับนโยบายคุณภาพขององค์กรทั้งในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกระจายภาระงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักในเรื่องของการทำงานที่มีคุณภาพโดยถือว่าเรื่องของคุณภาพเป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ Gallar and Ghobadian (2004) ซึ่งกล่าวว่าเงื่อนไขที่จำเป็นประการหนึ่งต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมคือความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับที่สัญญาว่าจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพจะตั้งใจปฏิบัติงานให้

ได้คุณภาพสูงที่สุดในทุกกิจกรรมและเมื่อพบว่ากิจกรรมใดไม่สามารถบรรลุถึงมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดก็จะยกเลิกกิจกรรมนั้นเสีย รวมถึงการศึกษาของ Johns and Chesterton (1994) ที่กล่าวว่าความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (management commitment) เป็นอันดับแรกก่อนที่จะคำนึงถึงเรื่องของการให้ความรู้ การติดต่อสื่อสาร การรับรองคุณภาพ หรือการให้รางวัล

4. การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นการให้รางวัลยกย่องหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือมีความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงานของตนและยังเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นได้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับระบบการทำงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ Harnesk (2004) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องของการประเมินคุณภาพการศึกษาได้อย่างอิสระส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการตัดสินใจและการปฏิบัติงานของพวกเขาส่งผลต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพทั้งหมดของหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Zadeh and Saghaei (2009) ที่กล่าวว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลถึงวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร คือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานคุณภาพภายในองค์กรกับผู้

ปฏิบัติทุกระดับในองค์กร รวมถึงการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการอำนวยความสะดวกทุกรูปแบบ และโอกาสในการสื่อสารกับผู้นำระดับสูงขององค์กร

5. ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นคนรุ่นใหม่เป็นคนที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่ายจึงให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมโดยเฉพาะการทำงานร่วมกับผู้บริหารที่เป็นคนรุ่นเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมน้อยเกิดจากความไม่เข้าใจใน ตัวบ่งชี้คุณภาพรวมถึงความเบื่อหน่ายเนื่องจากการต้องทำงานซ้ำซ้อนซึ่งมีสาเหตุมาจากการพัฒนาฐานข้อมูลที่ขาดความเชื่อมโยงกัน ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ Bunda and Baciu (2009) ที่ว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในระบบการจัดการศึกษาเป็นวาทกรรมทางการศึกษา (educational discourse) ที่กล่าวว่าการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนโดยการสร้างความตระหนักว่าสถาบันการศึกษากำลังแข่งขันกับสถาบันอื่นทั่วโลก สถาบันที่เป็นผู้ชนะคือสถาบันที่มีคุณภาพเท่านั้น (only quality players win) โดยเริ่มจากการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งเป็นอันดับแรก วัฒนธรรมคุณภาพเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือ การแข่งขัน และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ Johnson (2000) ที่ว่าผู้นำระดับสูงควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรแบบเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน (egalitarian culture) ด้วยการเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้รางวัลสำหรับความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกกับการสร้างความไว้วางใจและความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายต่อกระบวนการพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษา แทนที่การมุ่งให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบคุณภาพ เครื่องมือคุณภาพ หรือกลไก ต่าง ๆ ในด้านคุณภาพเหมือนอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยควรปรับเปลี่ยนวิธีคิดเกี่ยวกับการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพเสียใหม่ด้วยการลดความเข้มข้นของกระบวนการวัดและประเมินผลข้อมูลในระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เพื่อลดความวิตกกังวลของผู้ปฏิบัติงานและลดภาระงานอันเนื่องมาจากการจัดทำรายงานเอกสารจำนวนมากซึ่งเป็นปัญหาวิกฤตการณ์ทางด้านเอกสาร (document crisis) ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

1.2 การนำหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานและสถาบันอุดมศึกษาในหลายรูปแบบ อาทิ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม การจัดการเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติทั้งหลายที่สามารถก่อให้เกิดผลที่เป็นเลิศหรือวิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เป็นต้น หลักการบริหารจัดการเหล่านี้แม้จะเป็นเรื่องที่ดีแต่การประยุกต์ใช้มากกว่าหนึ่งหลักการภายในเวลาเดียวกันย่อมก่อให้เกิดความสับสนและเพิ่มภาระงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

1.3 ควรมุ่งสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรสายผู้สอนว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางการศึกษาล้วนต้องรับผิดชอบต่อกระบวนการพัฒนาคุณภาพ โดยไม่ควรให้ความสำคัญเฉพาะต่อการปฏิบัติงานตามวิชาชีพของตนและไม่ควรมองว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจำนวนไม่กี่คนเท่านั้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายในสถาบันอุดมศึกษามีความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของคุณภาพอย่างเพียงพอแล้ว ความมุ่งมั่นที่จะขับเคลื่อนเรื่องของคุณภาพก็จะเกิดขึ้น และพัฒนาไปสู่การสร้างความร่วมมือ ความเชื่อ ทศนคติ และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มุ่งไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพ ในท้ายที่สุดวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาทั้งระดับสถาบันและระดับชาติก็จะเกิดขึ้นตามมา

1.4 ควรให้รางวัลยกย่องหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือมีความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงานของตนและยังเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นได้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับระบบการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งต่อไปควรนำโมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันซึ่งได้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนหรือวิทยาลัยชุมชน โดยอาจปรับเปลี่ยนตัวแปรให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้น และควรมีการวิเคราะห์กลุ่มพหุ (multi-group analysis) เพื่อตรวจสอบความไม่แปรปรวนของโมเดลสมการ โครงสร้างที่พัฒนาขึ้น โดย

เปรียบเทียบระหว่างเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงาน และประเภท สถาบันอุดมศึกษา

2.2 ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งต่อไปควรมีการจัดกลุ่ม (families) ของไฟล์ข้อมูลปฐมภูมิ (primary document) ตามลักษณะตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วม เช่น เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงาน และประเภท สถาบันอุดมศึกษา ก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลระดับข้อความและระดับแนวคิดทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจต่อปัญหาการวิจัยได้ดียิ่งขึ้น

2.3 ในการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการโดยใช้รูปแบบคู่ขนานเข้าหากันครั้งต่อไปควรรู้ใช้เทคนิคการวิจัยแบบยืนยันผลลัพธ์เชิงปริมาณ (the data-validation variant) เป็นแบบการวิจัยที่ต้องการยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบเชิงปริมาณที่ได้จากการใช้ข้อคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งทำได้โดยการเพิ่มข้อคำถามเชิงคุณภาพแบบปลายเปิดจำนวนไม่มากนักไว้ในแบบสอบถามหรือแบบสำรวจเชิงปริมาณแล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมาใช้สนับสนุนข้อค้นพบเชิงปริมาณที่ได้มาจากการวิจัยเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจึงอยู่ในเครื่องมือเพียงชิ้นเดียว

2.4 ในการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการครั้งต่อไปควรออกแบบวิจัยแบบหลายขั้นตอน (the multiphase design) ซึ่งเป็นแบบการวิจัยที่เชื่อมโยงการออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน เข้ากันกับวิธีการวิจัยสองช่วงเวลาที่ปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งแบบการวิจัยนี้เหมาะกับการศึกษาแบบพหุระดับ (multi-level analysis) ที่ใช้วิธีการแตกต่างกันในแต่ละระดับ อาทิ วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา นอกจากจะได้รับการอิทธิพลจากตัวแปรแฝงระดับผู้ปฏิบัติงานแล้วยัง

ได้รับการอิทธิพลจากตัวแปรแฝงระดับองค์กรด้วยเช่นกัน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Berings, D. 2010. Quality culture in higher education: From theory to practice, pp. 1-12. *In The fifth European Quality Assurance Forum (EQUAF) of the European University Association (EUA)*. Lyon, France.
- Bunda, N. and Baciu, L. 2009. Continuity and change: building a quality culture in the Romanian educational system. *Contemporary Issues in Education Research* 2(4): 71-76.
- Cameron, K. and Sine, W. 1999. A framework for organizational quality culture. *Quality Management Journal* 6(4): 7-25.
- Cheng, M. 2010. Audit cultures and quality assurance mechanisms in England: A study of their perceived impact on the work of academics. *Teaching in Higher Education* 15(3): 259-271.
- Creswell, J.W. and Plano Clark, V.L. 2011. *Design and Conducting Mixed Methods Research (2nd ed)*. CA: Sage, California.
- Davison, L. and Al-Shaghana, K. 2007. The link between six sigma and quality culture - an empirical study. *Total Quality Management and Business Excellence* 18 (3): 249-265.
- Demirbag, M. and Sahadev, S. 2008. Exploring the antecedents of quality commitment among employees: An empirical study.

- International Journal of Quality and Reliability Management** 25(5): 494-507.
- Domovic, V. and Vidovic, V.V. 2009. **Development of quality culture in initial teacher education in Croatia.** Available Source: http://htk.tlu.ee/tepe/wp-content/uploads/2009/05/domovic_vidovic.pdf, March 3, 2010.
- Ehlers, U.D. 2009. Understanding quality culture. **Quality Assurance in Education** 17(4): 343-363.
- European University Association. 2010. **Examining Quality Culture: Part 1- Quality Assurance Processes in Higher Education Institutions.** European University Association, Belgium.
- European University Association. 2007. **Embedding Quality Culture in Higher Education: A Selection of Papers from The 1st European Forum for Quality Assurance.** European University Association, Belgium.
- European University Association. 2006. **Quality Culture in European Universities: A Bottom-Up Approach: Report on The Three Rounds of the Quality Culture Project 2002-2006.** European University Association, Belgium.
- Gallear, D. and Ghobadian, A. 2004. An empirical investigation of the channels that facilitate a total quality culture. **Total Quality Management and Business Excellence** 15(8): 1043-1067.
- Garson, D. 2012. **Structural equation modeling.** Statistical Associates Publishing, North Carolina, NC.
- Grossman, G.M., Sands, M.K. and Brittingham, B. 2010. Teacher education accreditation in Turkey: The creation of a culture of quality. **International Journal of Educational Development** 30(1): 102-109.
- Harnesk, R. 2004. Partnership with internal customers-a way to achieve increased commitment. **The TQM Magazine** 16(1): 26-32.
- Harvey, L. 2009. A critical analysis of quality culture, pp.1-12. *In* **The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) Conference.** Abu Dhabi, United Arab Emirates.
- Harvey, L. and Stensaker, B. 2008. Quality culture: Understandings, boundaries and linkages. **European Journal of Education** 43(4): 427-442.
- Jones, G.R. 1995. **Organizational theory: Text and cases.** Addison-Wesley Publishing Company, Massachusetts, MA.
- Johns, N. and Chesterton, J. 1994. ICL Kidsgrove: Engineering a quality culture. **International Journal of Contemporary Hospitality Management** 6(1/2): 25-29.
- Johnson, J. 2000. Differences in supervisor and non-supervisor perceptions of quality culture and organizational climate. **Public Personnel Management** 29(1): 119-128.

- Katiliute, E. and Neverauskas, B. 2009. Development of quality culture in the universities. **Economics and Management** 1(1): 1069-1076.
- Kull, T.J. and Wacker, J.G. 2010. Quality management effectiveness in Asia: the influence of culture. **Journal of Operations Management** 28(3): 223-239.
- Lemaitre, M.J. 2009. New approaches to quality assurance in the changing world of higher education, pp.1-12. *In* **The International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) Conference**. Abu Dhabi, United Arab Emirates.
- Reddy, Y.M. 2008. Global accreditation systems in management education: A critical analysis. **South Asian Journal of Management** 15(2): 61-80.
- Smeenk, S., Teelken, C., Eisinga, R. and Doorewaard, H. 2009. Managerialism, organizational commitment, and quality of job performances among European university employees. **Research in Higher Education** 50(6): 589-607.
- Smeenk, S., Teelken, C., Eisinga, R. and Doorewaard, H. 2006. The effects of HRM practices and antecedents on organizational commitment among university employees. **International Journal of Human Resource Management** 17(12): 2035-2054.
- Stravinskiene, I. 2010. Quality culture development: A way to organizational change, pp.1-15. *In* **The International Practical Semeinar**. Kauno kolegija, Lithuania.
- Tang, S.L., Aoieong, R.T.M. and Tsui, C.S.L. 2009. Quality culture auditing for engineering consultants. **Journal of Management in Engineering** 25(4): 204-213.
- Travers, M. 2007. **The new bureaucracy: Quality assurance and its critics**. The Policy Press, United Kingdom.
- Viljoen, S.J. and Van Waveren, C.C. 2008. An improved model for quantifying an organizational quality culture, pp. 1781-1789. *In* **The Portland international conference**. Cape Town, South Africa.
- Zadeh, S.M. and Saghaei, A. 2009. Using structural equation modeling for measuring quality culture in a construction company, pp. 1320-1324. *In* **The CIE 2009 international conference**. Troyes, France.