

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความพยายามในการพัฒนาการบริหารขององค์กรให้ก้าวหน้า ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการบริหารจัดการองค์กรต่างๆ อยู่ตลอดเวลา มีการเคลื่อนไหวและมีการค้นหานวัตกรรมต่างๆ ในการบริหารคุณภาพองค์กรอยู่เสมอ โดยตั้งแต่ราวๆ ทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา จุดเน้นในเรื่องการบริหารคุณภาพ (Quality Management - QM) ได้ปรากฏโดดเด่น และได้กลายเป็นแนวโน้มสำคัญในการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาการบริหารจัดการ และมีบทบาทผลักดันการบริหารจัดการองค์กรสู่ระดับที่ได้รับการยอมรับของความเป็นองค์กรชั้นนำ เป็นองค์กรที่มีการบริหารอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ คุณภาพสูง ซึ่งย่อมมีความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) สูง ตามหลักการบริหารจัดการแนวใหม่ด้วย ดังจะเห็นได้จากทำให้ความสำคัญของการบริหารจัดการ โดยกรอบการบริหารจัดการที่เป็นระดับ ที่เรียกกันว่ารางวัลคุณภาพแห่งชาติ ซึ่งจะนำไปสู่ระดับโลก ที่เป็นที่ยกย่องและนิยมปฏิบัติกันแพร่หลายเป็นอย่างมากในประเทศต่างๆ

ด้วยผลพวงของกระแสโลกาภิวัตน์ ได้ก่อให้เกิดกระแสเรื่องมาตรฐาน การบริหารคุณภาพและการประกันคุณภาพแพร่กระจายไปทั่วโลก ทั้งในภาคการผลิต ภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ และการประกอบการต่างๆ และได้รวมไปถึงภาคการศึกษาด้วย ซึ่งการศึกษาในประเทศไทยก็มิได้พ้นกระแสการบริหารคุณภาพนี้ จึงเกิดการเคลื่อนไหวในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการการศึกษอย่างกว้างขวางในทุกระดับการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยได้นำระบบประกันคุณภาพ ตามระบบมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ และตามแนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประกันคุณภาพทางการศึกษา (สมศ.) ซึ่งเป็นระบบการประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) และการนำเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award หรือ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาใช้ เพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริหารสถานศึกษา

ขณะเดียวกันที่สถาบันอุดมศึกษาในต่างประเทศได้ใช้ระบบคุณภาพและเกณฑ์ตามมาตรฐานสากล รวมถึงรางวัลที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาให้การบริหารจัดการ

องค์กรและการดำเนินตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานสากล ตามระบบบริหารคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กร หรือ Total Quality Management - TQM ซึ่งเป็นการนำเอาหลักการและแนวคิดการจัดการคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้แนวทาง Malcolm Baldrige National Quality Award-MBNQA หลักการดังกล่าวเป็นแม่แบบเกณฑ์ของรางวัลคุณภาพแห่งชาติประเทศสหรัฐอเมริกา (ช่วงโชติ พันธุเวช, 2550, น. 13-15) รางวัลคุณภาพแห่งชาติดังกล่าวนี้ถือเป็นรางวัลระดับโลก รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญ จึงมีการผลักดันให้นำแนวปฏิบัติตามเกณฑ์รางวัลนี้มาเป็นส่วนสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 โดยสนับสนุนและผลักดันให้องค์กรต่างๆ นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพดังกล่าวไปใช้ ซึ่งเป้าหมายสำคัญของรางวัลนี้อยู่ที่การพัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานให้อยู่ในมาตรฐานระดับโลก โดยใช้เกณฑ์การประเมินที่เรียกว่า รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (Thailand Quality Class หรือ TQC) ซึ่งเป็นเกณฑ์ในขั้นต้นของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award หรือ TQA) ที่องค์กรทุกภาคส่วนใช้เป็นแนวทางแบบบูรณาการทั้งระบบในการพัฒนาการบริหารจัดการที่ส่งผลให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพ และขีดความสามารถขององค์กรโดยรวม (สถาบันเพิ่มผลผลิต, 2553, น. 4)

ในภาคการศึกษาของไทยขณะนี้ ยังไม่มีการนำเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้อย่างชัดเจน แต่สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ต่างก็มุ่งพัฒนาศักยภาพและการบริหารสู่มาตรฐานสากล ซึ่งสอดคล้องกับที่เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาคาดหวังว่า สถาบันอุดมศึกษาจะพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาและพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับจากทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการอุดมศึกษาและร่วมส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ หากได้นำระบบดังกล่าวมาทดลองใช้กับสถาบันอุดมศึกษาให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ก็น่าจะเป็นส่วนเสริมที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารจัดการที่แข็งแกร่งยิ่งขึ้น นับได้ว่าเป็นการเสริมระบบประกันคุณภาพทางการศึกษา (Education Quality Assurance) ตามแนวทางของสำนักงานรับรองมาตรฐานและการประกันคุณภาพทางการศึกษา (สมศ.) และแนวทางระบบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ที่ส่งเสริมให้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน น่าจะเป็นส่วนที่ช่วยให้ผู้บริหารสถานอุดมศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญและดำเนินการพัฒนาการบริหารจัดการที่นำไปสู่มาตรฐานที่ทันสมัย เป็นสากลและอาจก้าวไกลไปสู่ระดับที่ก้าวหน้า เป็นมาตรฐานแบบที่เรียกกันว่า World Class ได้ และน่าจะเกิดประโยชน์เป็นอย่างมากต่อสถาบันอุดมศึกษา ต่อการพัฒนาการบริหารจัดการและการยกระดับคุณภาพขององค์กรทางการ

ศึกษา เพราะเกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) ซึ่งเป็นบันไดขั้นต้นของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

สิ่งสำคัญที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับองค์กรที่พยายามใช้เกณฑ์ เกณฑ์การบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ก็คือ จะได้ Opportunity for improvement ที่ในวงการบริหารระบบนี้เรียกว่า OFI หรือ โอพี ที่จะได้จาก Feedback report จากผลของการประเมิน ในประเด็นต่างๆ ด้านการบริหารตามกรอบการประเมินตามแนวทางดำเนินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ, 2553, น. 1-11) การนำแนวทางบริหารจัดการตามเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร เพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรมีแนวทางในด้านวิธีปฏิบัติงานและมีผลการดำเนินการในการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามระดับมาตรฐานโลก และพัฒนาขีดความสามารถด้านบริหารจัดการในองค์กรในประเทศไทย ซึ่งจะช่วยให้ได้ประเด็นและแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของตนเองตามกำลังศักยภาพของตนเอง และหากองค์กรได้พัฒนาตามกรอบประเด็นการบริหารจัดการที่ก้าวหน้าไปได้ไกลมากๆ ก็สามารที่จะก้าวนำไปสู่ระดับความเป็นองค์กรแนว World Class ที่เป็นระบบได้ดียิ่งขึ้นต่อไป (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2551, น.65-70) การบริหารสู่ความเป็นเลิศและการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติยังเป็นแนวความคิดใหม่ในการบริหารและจัดการศึกษาสาขาวิชาในระดับอุดมศึกษา การวิจัยเรื่องดังกล่าวยังมีน้อยมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันยังไม่มี การศึกษาว่ารูปแบบการบริหารจัดการของสาขาวิชาตามแนวคิดนี้ควรมีลักษณะที่ชัดเจนอย่างไร

สาขาคหกรรมศาสตร์เป็นสาขาวิชาที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยราชภัฏหลายแห่ง เป็นสาขาวิชาชีพชั้นสูง มีแขนงวิชาที่สำคัญ คือ อาหารและโภชนาการ พัฒนาการเด็กและความสัมพันธ์ในครอบครัว เสื้อผ้าและสิ่งทอ การจัดการบ้านเรือนและบริโภคศึกษา และการตกแต่งบ้านและการตกแต่งภายใน ปัจจุบันเป็นสาขาที่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประเทศ ผู้ที่สำเร็จการศึกษา มีโอกาสการมีงานทำและมีรายได้ที่ยั่งยืน กำลังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในภาครัฐและเอกชน ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ในภาวะเศรษฐกิจฐานความรู้ที่ปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันสูงเช่นนี้ (ทัศนยา เมฆเวียง, 2549, น.2) นอกจากต้องผลิตผู้ที่สำเร็จการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ต้องรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพแล้ว ยังต้องการการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศไปพร้อมกันได้ด้วย จากงานวิจัยของ อมรรรัตน์ อนันต์วราพงษ์ (2548) และ ลักษณ์า สกุลลิขเรศสีมา (2551) พบว่า การเรียนการสอนคหกรรมศาสตร์มีประโยชน์มากที่สุดเพื่อเข้าสู่อาชีพ แต่สภาพการจัดการเรียนการสอนวิชาชีพคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ยังประสบปัญหาและเป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาสู่อาชีพ สอดคล้องกับรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี (2554, น. 110) ที่

สรุปว่าสาขาวิชาที่มีความต้องการที่จะพัฒนาและส่งเสริม สนับสนุนให้นักศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และต้องการให้บุคลากรในสาขามีส่วนร่วม มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ในรายงานการประเมินตนเองของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (2555, น. 6-7) พบว่า สาขาวิชายังขาดความต่อเนื่องของการจัดทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสาขา ยังขาดแนวทางด้านวิธีปฏิบัติหรือมีผลการดำเนินการในการบริหารสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานสากล จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาหาแนวทางการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ตามกรอบการเกณฑ์ประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศและกรอบการเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ แล้วนำผลมาสร้างและเสนอเป็นรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในระดับสาขาวิชา โดยเฉพาะสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ การวิจัยนี้จะทำให้ได้แนวทางการดำเนินงาน ได้รูปแบบและกลไกการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการสำหรับระดับสาขาวิชาที่มีประสิทธิภาพสูง ที่มีมาตรฐานเชิงสากล ช่วยให้สาขาวิชา มีระบบการบริหารจัดการที่ก้าวหน้า เข้มแข็ง ทันสมัย เป็นสากล เอื้ออำนวยต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐาน เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง ที่อาจส่งผลต่อการช่วยให้ระดับสาขาวิชา มีระบบและกลไกการดำเนินงานพัฒนาการบริหารจัดการที่ สอดคล้องกับแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และที่อาจนำไปสู่ระดับคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ในขั้นก้าวหน้าต่อไปได้ในอนาคต

1.2 คำถามในการวิจัย

1. องค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศที่เหมาะสม สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ มีลักษณะเป็นอย่างไร ประกอบด้วยองค์ประกอบใดบ้าง
2. สภาพปัจจุบันและปัญหาการบริหารจัดการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายในและสอดคล้องตามกรอบระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและตามกรอบการเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีลักษณะเป็นอย่างไร
3. รูปแบบและกลไกการบริหารเพื่อการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่เหมาะสมและเป็นไปได้สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานสู่ความเป็นเลิศ ที่สอดคล้องระบบประกันคุณภาพภายใน และตามกรอบเกณฑ์การประเมินระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เหมาะสมกับบริบทสำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาการบริหารจัดการสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ที่สอดคล้องระบบประกันคุณภาพภายใน และตามกรอบเกณฑ์การประเมินระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานฯ ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายใน สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศและกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ที่เหมาะสมและเป็นไปได้ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏ 6 แห่ง ที่เปิดหลักสูตรคหกรรมศาสตร์ ที่ยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัย เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และการนำเสนอรูปแบบการบริหารจัดการที่เหมาะสมและเป็นไปได้ ตามกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบระบบบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ที่สัมพันธ์สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานสากล

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ จะได้รับรูปแบบและกลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานสากล สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ในสถาบันอื่นๆ และอาจนำไปปรับใช้เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพสูง มีสมรรถนะสูงยิ่งขึ้น
2. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มีแนวทางการบริหารที่เอื้ออำนวยต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพมาตรฐานสูง เหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง และจะมีระบบการบริหารที่เข้มแข็งตามแนวมาตรฐานสากล
3. กลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานฯ ที่ได้ อาจส่งผลสู่การพัฒนาองค์กรและมาตรฐานการบริหารคุณภาพการศึกษาในสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในบริบทของบริหารจัดการใน

ระดับสาขาวิชาในการอุดมศึกษาไทย ไปสู่การพัฒนากระบวนการและการปฏิบัติ ที่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งอาจก้าวไปสู่ระดับรางวัลคุณภาพแห่งชาติในอนาคตต่อไปได้

1.6 นิยามศัพท์

รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่แสดงให้เห็นถึงโครงสร้างทางความคิด และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญๆ และวิธีการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงโครงสร้าง องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญๆ ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการ และแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและมีความเป็นไปได้ ที่สอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินการบริหารสู่ความเป็นเลิศ เพื่อการดำเนินงานตามแนวทาง การบริหารสู่ความเป็นเลิศ สำหรับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

กลไกการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง กิจกรรมสำคัญ และการปฏิบัติงานที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่ใช้การตรวจวินิจฉัยองค์กรด้วยตนเอง (Self Assessment) เพื่อให้ได้ประเด็นการพัฒนาการบริหารจัดการ ที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายใน ตามกรอบเกณฑ์การประเมินตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศและเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ให้อย่างงานเพื่อการปรับปรุง (Opportunity for improvement – OFI) ตามแนวทางการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินงานที่สอดคล้องกับบริบทการบริหารจัดการที่ระดับสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามวงรอบการประเมินการพัฒนาช่วงระยะ 3 ปีการศึกษา โดยแสดงความสัมพันธ์ตามหน้าที่หรือกระบวนการบริหารหรือกิจกรรมตามที่ได้กำหนดไว้และที่มีลำดับชัดเจน

แนวทางการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ หมายถึง วิธีการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการตามกรอบเกณฑ์การประเมินตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ซึ่งสามารถใช้ตรวจวินิจฉัยองค์กรด้วยตนเอง (Self Assessment) เป็นหลัก โดยมีตัวบ่งชี้ที่แสดงสภาพความเข้มแข็งทางด้านการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่งสะท้อนถึงโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for improvement – OFI) หรือ โอฟี ที่จะได้มาจาก Feedback report ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมินในประเด็นต่างๆ ด้านการบริหารจัดการตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ ช่วยให้ได้แนวทางปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของตนเองได้ ตามกำลังศักยภาพและความเข้มแข็งขององค์กรที่เป็นระบบได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นบันไดสู่ระดับรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และอาจก้าวสู่ระดับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ต่อไปได้

ความเป็นเลิศ หมายถึง การประสบความสำเร็จตามกรอบของเกณฑ์รางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ในบริบทของประเทศไทย ซึ่งแสดงถึงความเป็นเลิศในการบริหารจัดการขององค์กรที่เทียบเท่ากับระดับมาตรฐานโลก โดยมีเกณฑ์การประเมินและกระบวนการตัดสินเช่นเดียวกับ MBNQA

สาขาวิชา หมายถึง สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

องค์ประกอบหลัก หมายถึง องค์ประกอบที่ใช้เป็นกรอบหลักในการ ศึกษาวิเคราะห์ และบูรณาการการบริหารจัดการคุณภาพในระดับสาขาวิชา ที่ใช้เป็นกรอบในการตรวจประเมินสภาพความเข้มแข็งด้านต่างๆ ของการบริหารจัดการองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับกรอบเกณฑ์การประเมินตามแนวทางการบริหารสู่ความเป็นเลิศ (TQC) และกรอบเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) ที่เชื่อมโยงกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาปัจจุบัน ซึ่งการตรวจประเมินองค์ประกอบดังนี้ คือ 1) ด้านการนำองค์กรที่ระดับสาขาวิชา 2) ด้านการวางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ 3) ด้านการบริหารวิชาการและผลิตบัณฑิต 4) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง 5) ด้านการประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้ 6) ด้านการบริหารที่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน 7) ด้านกระบวนการดำเนินงานสนับสนุน 8) ด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษา 9) ด้านการวิจัยและสร้างนวัตกรรม 10) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 11) ด้านระบบการประกันคุณภาพ 12) ด้านผลการดำเนินการของสาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ

การนำองค์กรในระดับสาขาวิชา หมายถึง ผู้บริหารมีพฤติกรรมในการมีบทบาทชี้นำองค์กร กำหนดค่านิยม ทิศทางและความคาดหวังในการพัฒนาผลการดำเนินงานของสาขาวิชา กำกับดูแล ปฏิบัติการทบทวนผลการดำเนินงาน นำผลการทบทวนมาจัดลำดับความสำคัญเพื่อการปรับปรุง แล้วนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งสาขา การดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม และดูแลให้มีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม แสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาชุมชน

วางแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ หมายถึง สาขาวิชามีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติงาน มีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และยุทธศาสตร์ มีวิธีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ จัดสรรทรัพยากร มีวิธีการในการทำให้เกิดผลขึ้นตามแผนปฏิบัติการ และมีการคาดการณ์ผลการดำเนินการ มีการวัดผลสำเร็จและการนำผลมาปรับปรุงแผนปฏิบัติการ

การบริหารวิชาการและผลิตบัณฑิต หมายถึง สาขาวิชามีการดำเนินงานที่มีระบบและมีกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตรที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต มีการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มีการประเมินตามตัวบ่งชี้และตามกรอบเวลาที่กำหนด มีระบบและกิจกรรมการ

พัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน มีระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะบัณฑิต

การให้ความสำคัญกับผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง หมายถึง สาขาวิชาและผู้บริหารมีวิธีหาข้อมูล รับฟัง และเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานในการสร้างความสัมพันธ์ ในการวัดความพึงพอใจของผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง มีกระบวนการจัดการกับข้อร้องเรียนที่เป็นระบบและชัดเจน ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อขอข้อมูลขอรับบริการ หรือร้องเรียน มีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงและทบทวนการปฏิบัติงาน

การประเมินการดำเนินงานและการจัดการความรู้ หมายถึง สาขาวิชามีการดำเนินงาน มีการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ มีการวัดและการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงาน มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศ และมีการจัดการความรู้ โดยการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในสาขา ถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์ให้ผู้เรียน ผู้ปกครองและผู้ที่เกี่ยวข้อง แสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

การบริหารที่ให้ความสำคัญแก่บุคลากร หมายถึง สาขาวิชาให้ความสำคัญกับระบบงานบุคคล มีการจัดโครงสร้างองค์กรและระบบการทำงานที่เป็นระบบชัดเจน มีวิธีการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้หรือทักษะระหว่างบุคลากร มีระบบประเมินผล มีการยกย่องชมเชย การให้รางวัลและการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีแผนการสรรหา ว่าจ้างและรักษามูลค่าบุคลากร ฝึกอบรม ประเมินผลการปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากร มีการจัดระบบส่งเสริมสุขอนามัย ป้องกันภัยและปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นระบบและชัดเจน มีวิธีในการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉินและภัยพิบัติ การจัดสวัสดิการ การประเมินความพึงพอใจของบุคลากร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการ

การดำเนินงานสนับสนุน หมายถึง สาขาวิชามีการดำเนินงานอื่นๆ ที่สนับสนุนการดำเนินงานหลักและสนับสนุนอาจารย์และบุคลากร ในการให้การจัดการคณาจารย์และบุคลากรเป็นกลุ่มงานทั้งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เพื่อให้บรรลุพันธกิจและวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของสาขาวิชา วิธีจัดการต่อภาระงานในความรับผิดชอบของสาขา เช่น การจัดซื้อวัสดุ ครุภัณฑ์ การประชาสัมพันธ์ ฯลฯ และกระบวนการบริหารค่าตอบแทน การบริหารจัดการกับผลการดำเนินงานของคณาจารย์และบุคลากรของสาขา การยกย่องชมเชย การสื่อสาร และการวางแผนการสืบทอด

ตำแหน่ง มีการออกแบบระบบงานให้สอดคล้องกับองค์ประกอบของสาขา วิชา เพื่อกระตุ้นและทำให้คณาจารย์และบุคลากรทั้งหมดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเต็มความสามารถ มีวิธีการในการนำกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้ไปปฏิบัติ มีการประเมินปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผลการดำเนินการและการบริการดีขึ้น มีวิธีการในการนำผลการประเมินการสนับสนุนมาปรับปรุง เผยแพร่และแลกเปลี่ยนประสบการณ์

การจัดกิจกรรมนักศึกษา หมายถึง สาขาวิชา มีระบบและกลไกในการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร มีการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา มีระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ศิษย์เก่า มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุง การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา

การวิจัยและการสร้างนวัตกรรม หมายถึง สาขาวิชา มีระบบและกลไกในการบริหารงานวิจัยหรือการสร้างนวัตกรรม มีการบูรณาการกระบวนการวิจัยกับการจัดการเรียนการสอน มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยฯ จัดอบรมให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัยแก่อาจารย์ มีการจัดสรรงบประมาณของสาขาวิชาเพื่อเป็นทุนการวิจัยฯ มีการสนับสนุนงานด้านการวิจัยฯ ในเรื่องห้องปฏิบัติการ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกฯลฯ มีกิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมการวิจัยฯ เช่น การจัดประชุมวิชาการ การจัดแสดงงาน มีการติดตามและประเมินผลงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการวิจัยฯ มีการสร้างงานวิจัยฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นหรือสังคม มีการสนับสนุนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานสู่สาธารณชนและผู้เกี่ยวข้อง ในการประชุมวิชาการหรืองานตีพิมพ์หรือมีการเผยแพร่ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติหรือนำผลงาน ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ มีการจัดการคุ้มครองสิทธิ์ของผลงาน

การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม หมายถึง สาขาวิชา มีระบบและกลไกการดำเนินงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการบูรณาการเข้ากับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา มีการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการ มีการประเมินผลความสำเร็จ มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

การประกันคุณภาพของสาขา หมายถึง สาขาวิชา มีระบบการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในที่เป็นระบบและชัดเจน เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ มีการดำเนินการตามที่กำหนด มีการควบคุมและติดตามการดำเนินงานและประเมินคุณภาพ จัดทำรายงานประจำปี และนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและปรับปรุงการทำงานของสาขา

ผลการดำเนินงาน หมายถึง สาขามีผลของการดำเนินงาน ด้านประสิทธิผลด้านการพัฒนาองค์กรตามยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงาน ผลด้านคุณภาพและบริการ มีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพและด้านการพัฒนาองค์การของการใช้งบประมาณ การเป็นองค์กรที่สนับสนุนชุมชน การบริหารงานบุคคล การเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร รวมถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร