

หัวข้อวิจัย	วัฒนธรรมคุณภาพ : วิถีแห่งการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ
ผู้ดำเนินการวิจัย	ดร.พรชณิตว์ แก้วเนตร
หน่วยงาน	โรงเรียนการท่องเที่ยวและการบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ปี พ.ศ.	2557

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการดำเนินงานด้านคุณภาพ เพื่อสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และด้านการจัดการ กระบวนการของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร และมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวนทั้งสิ้น 6,172 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำแนกตามระดับความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 95 โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 375 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 6,172 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างอีก 5 คน รวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน และมีการคำนวณขนาดตัวอย่างตาม สัดส่วนประชากรของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) โดยใช้การจับฉลาก

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ โดยการศึกษา ค้นคว้าเอกสารและแบบสอบถาม โดยค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพ ของการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพทั่วทั้งองค์กร วัฒนธรรมองค์กร นโยบายการศึกษาแห่งชาติ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยการนำผลจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารมาเป็นแนวทางในการกำหนดข้อคำถามในแบบสอบถาม แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ฉบับ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นที่มีต่อแบบสอบถาม แล้วจึงนำแบบสอบถาม มาปรับปรุงในรายละเอียดอีกครั้งหนึ่ง ก่อนจะนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลตามแผนที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง พร้อมทั้งวิเคราะห์คุณภาพด้าน ความตรงของแบบสอบถาม โดยประเมินจากค่าดัชนีความสอดคล้องภายในโดยใช้สัมประสิทธิ์ อัลฟา

ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.71 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ฉบับ และการแปลผลคะแนนใช้ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977) หลังจากรวบรวมแบบสอบถามมาแล้ว นำข้อมูลคำตอบของแบบสอบถามเปลี่ยนสัญลักษณ์เป็นตัวเลข แทนค่าตัวแปรต่าง ๆ แบบสอบถามที่จัดระเบียบข้อมูลคำตอบ และลงรหัสแล้ว จะถูกนำไปใช้ประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for Social Science) โดยมีการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา เพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแจงความถี่ คำนวณหาค่าร้อยละ (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยจำแนกในลักษณะตาราง

จากผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมการดำเนินงานด้านคุณภาพตามกรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ใน 6 ด้านย่อย ซึ่งได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และด้านการจัดการกระบวนการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครยังสามารถยกระดับการดำเนินงานด้านคุณภาพในทุกด้านเพื่อสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้ไปยังระดับมากถึงมากที่สุดโดยที่ในภาพรวมการดำเนินงานด้านคุณภาพของแต่ละกลุ่มบุคลากรมีความแตกต่างกัน พบว่า ในกลุ่มผู้บริหารมีการดำเนินงานด้านคุณภาพอยู่ในระดับมากในทุก 6 ด้านย่อย ซึ่งได้แก่ ด้านการนำองค์กร ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านการมุ่งเน้นนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน และด้านการจัดการกระบวนการ ในขณะที่กลุ่มอาจารย์และเจ้าหน้าที่มีการดำเนินงานด้านคุณภาพอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

Research Title	Quality Culture: The Way for Develop Rajabhat Universities
Researcher	Dr.Pornchanit Kaew-nate
Organization	School of Tourism and Hospitality Management Suan Dusit Rajabhat University
Year	2014

This study aims to investigate quality management, so as to develop quality culture in terms of leadership, strategic planning and focuses on students and other stakeholders, measurement, analysis and knowledge management, practitioner focus and procedure management, of Rajabhat Universities in Bangkok. The population and samples of this study were the staff working at the six Rajabhat Universities in Bangkok, namely Suan Dusit Rajabhat University, Suan Sunandha Rajabhat University, Bansomdejchaopraya Rajabhat University, Dhonburi Rajabhat University, Phranakhon Rajabhat University and Chandrakasem Rajabhat University. These staff comprised administrators, lecturers and officers, at the number of 6,172 altogether. The sample sizes were determined by the formulas in Taro Yamane's Table and distributed along the degrees of errors, with a 95% confidence level and $\leq 5\%$ precision. As a result, the 375 samples were determined by the total number of 6,172 of the whole population. Besides, the researcher also added 5 more subjects to the sample group, which resulted in the total number of 380 subjects in the sample size. The sample sizes were calculated along the population sizes of the particular Rajabhat Universities in Bangkok, with the sample design of Simple Random Sampling through drawing lots.

The researcher employed the research instruments of *document reviews* and *questionnaires* for data collection and reliability measurement. The document reviews were used to collect the data about the higher education institutes' quality culture of performance, concepts of quality throughout the institutes, organisational

culture and the national educational policy, as the guidelines for designing the questionnaires. The data gained from the document reviews were applied to determine the questions in the questionnaires before being checked by the experts. Then the questionnaires were first piloted with 20 representatives of the sample group, asking these respondents about their ideas about the questionnaires. Afterwards, the questionnaires were improved in detail before the real use for data collection as intended. The researcher had the experts recheck the questionnaires in terms of construct validity and also analyse the validity of the questionnaires, by measuring the index of internal consistency with Cronbach's Alpha Coefficient and gaining the value of confidence level at 0.71. Later, the questionnaires were piloted with 20 representatives of the sample group, with the data interpreted according to Best's criteria (Best, 1977). All the data gained from the questionnaires were transformed into figures which represented variables. Afterwards, the questionnaires with the data arranged and coded were processed by the ready-made computer program called SPSS for Window, which is a statistical package for social sciences. The values of fundamental statistics for the studied variables were analysed so as to determine the samples by frequency distributions, percentage, mean and standard deviation, and later display them in tables.

The research findings revealed that the overall quality management was arranged in accordance with the Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) in six aspects: 1) leadership; 2) strategic planning; 3) focuses on students and other stakeholders; 4) measurement, analysis, and knowledge management; 5) practitioner focus; and 6) procedure management, but merely in the moderate level. This showed that these Rajabhat Universities would be able to raise their quality management in all aspects to develop quality culture to the high and also to the highest levels, with the overview of differences in personnel's performance of quality management. In the aspect of administrators, the quality management was

considered to be in the high level in all of the six aspects of leadership, strategic planning, focuses on students and other stakeholders, measurement, analysis and knowledge management, practitioner focus, and procedure management. Meanwhile, the lecturers and officers' performance of quality management was just considered to be in the moderate level.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพ : วิธีแห่งการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏ ฉบบุรี
สำเร็จได้ด้วยความสำเร็จอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริโรจน์ ผลพันธ์ และ รองศาสตราจารย์
ดร.ณัฐธารมณีย์ จุฑาภักดิ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำตลอดจนข้อควรปรับปรุงแก้ไขต่างๆ ผู้วิจัยตระหนักถึง
ความเมตตาของอาจารย์ทั้งสองและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตที่ได้ให้การสนับสนุนทุนอุดหนุนงานวิจัยฉบับนี้
ทำให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปอย่างสะดวกและสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ดร.ชนะศึก นิชานนท์ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราช
ภัฏสวนดุสิตที่ได้ให้คำแนะนำให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น รวมถึงขอบพระคุณทุกท่าน
ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่
เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และขอ
มอบความกตัญญูทเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดาและผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่างๆ
ที่อาจเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขออนอรับผิดเพียงผู้เดียวและยินดีรับฟังคำแนะนำจากทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา
เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

ดร.พรชนิตว์ แก้วเนตร

2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรม	7
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ	15
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพและวัฒนธรรมคุณภาพ	23
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	30
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
กรอบแนวคิดในการวิจัย	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
ประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง	59
เครื่องมือในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	61

บทที่ 4	ผลการวิจัย	62
	ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
	ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบและประเด็นที่พิจารณา	66
	ระดับการดำเนินงานด้านคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานครตามกรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
	สรุปผลการวิจัย	87
	อภิปรายผล	93
	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	98
	ข้อเสนอแนะต่อการทำวิจัยครั้งต่อไป	103
บรรณานุกรม		104
	บรรณานุกรมภาษาไทย	104
	บรรณานุกรมภาษาต่างประเทศ	107
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	110
ประวัติผู้วิจัย		117

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏในเขต กรุงเทพมหานคร	58
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างรายราชภัฏ	62
4.2	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการดำเนินงาน ด้านคุณภาพจำแนกตามรายด้าน	66
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการนำองค์กร	67
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการวางแผนเชิง กลยุทธ์	70
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นนักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ	73
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	75
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการดำเนินงานด้านการมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน	79
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการดำเนินงานด้านการจัดการ กระบวนการ	82