

แนวทางการจัดการสื่อสารการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพ
การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) กรณีศึกษา : คณะนิเทศศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

GUIDELINES FOR ORANIZING COMMUNICATION OF INTERNAL EDUCATIONAL
QUALITY ASSURANCE OPERATIONS ACCRDING TO EDUCATIONAL QUALITY
CRITERIA FOR OPERATIONAL EXCELLENCE (EDPEX).CASE STUDY : FACULTY OF
COMMUNIATION ARTS RAMBHAIBRNI RAJABHAT UNIVERSITY

ดารุณี พละการ¹ อภิวรรณ ศิรินันทนา² และ บุษบง กীরตวิสิน³

Darunee Palakan, Apiwan Sirinantana and Busabong Kerativasin

Article History

Received: 16-01-2025; Revised: 01-03-2025; Accepted: 18-04-2025

<https://doi.org/10.14456/jsmt.2025.5>

บทคัดย่อ

บทนำ: การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนงานประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยการจัดการสื่อสารและการมีส่วนร่วมที่เหมาะสมจากบุคลากรทุกฝ่าย **วัตถุประสงค์ของการวิจัย:** 1.เพื่อศึกษาการจัดการสื่อสารการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพ 2. เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศรวมถึงการศึกษาการมีส่วนร่วมและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานและค้นหาแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการจัดการสื่อสาร 3. เพื่อเสริมสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินงานด้านคุณภาพการศึกษา **ระเบียบวิธีวิจัย:** การวิจัยใช้รูปแบบผสมผสานระหว่างเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะนิเทศศาสตร์จำนวน 28 คน สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มีบทบาทในการกำกับงานประกันคุณภาพจาก 5 หลักสูตร หลักสูตรละ 2 คน รวม 10 คน การเก็บข้อมูลดำเนินการด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงลึก **ผลการวิจัย:** พบว่าด้านการสื่อสาร มหาวิทยาลัยได้ใช้ช่องทางที่หลากหลายและทันสมัยในการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร ส่งผลให้บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทหน้าที่และตระหนักในความสำคัญของงาน ด้านการมีส่วนร่วม

^{1,3}พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

University staff (support staff), Faculty Communication Arts, Rambhaibarni Rajabhat University

Email: darunee.p@rbru.ac.th *Corresponding Author

²รองศาสตราจารย์ ดร. คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Asst. Prof., Ph.D., Faculty Communication Arts, Rambhaibarni Rajabhat University

บุคลากรส่วนใหญ่เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การอบรมและการประชุมอย่างไรก็ตามยังพบอุปสรรคในด้านการนำองค์กรและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาเพิ่มเติม **สรุป:** งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าควรมีการจัดเวทีสร้างความรู้และความเข้าใจอย่างต่อเนื่องพร้อมกำหนดแผนระยะยาวที่ชัดเจนเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กร การวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ดีควรมาจากการวิเคราะห์จุดเด่นของคู่แข่งและนำมาปรับใช้ นอกจากนี้ การพัฒนาระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอก รวมถึงการสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากร จะช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ตอบสนองเกณฑ์การประเมินได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการสื่อสาร; เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ; คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ABSTRACT

Introduction: Internal educational quality assurance according to the Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) is a crucial process that helps elevate the quality of higher education. However, to effectively drive quality assurance work, appropriate communication management and participation from all personnel are essential. **Research Objectives:** 1. To study the communication management of internal educational quality assurance operations according to the quality criteria. 2. To examine implementation for excellence, including studying participation and operational obstacles, and to find appropriate guidelines for communication management. 3. To enhance excellence in educational quality operations. **Methodology:** This research employed a mixed-method approach combining quantitative and qualitative methods. The sample consisted of 28 administrators, lecturers, and staff in the Faculty of Communication Arts. For the qualitative research, key informants with roles in supervising quality assurance were selected from 5 programs, 2 persons per program, totaling 10 people. Data collection was conducted through questionnaires and interviews. The data was then analyzed using basic statistics such as percentage, mean, and standard deviation, as well as in-depth content analysis. **Results:** In terms of communication, the university has utilized diverse and modern channels for communicating information, resulting in personnel understanding their roles and recognizing the importance of their work. Regarding participation, most personnel joined relevant activities such as training and meetings. However, obstacles were found in organizational leadership and strategic planning, which require further development. **Conclusion:** The research indicates that there should be continuous forums for building knowledge and understanding, along with clear long-term plans to drive organizational development. Effective strategic planning should come from analyzing the strengths of benchmarking partners and adapting them. Furthermore, developing comprehensive information systems for both internal and external communication, as well as building morale among personnel, will help foster organizational loyalty and enhance operational efficiency to sustainably meet assessment criteria.

Keywords: Communication management; Education Criteria for Performance Excellence; Faculty of Communication Arts, Rambhai Barni Rajabhat University

1. บทนำ

การประกันคุณภาพภายในเป็นกระบวนการที่สร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดโดยสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อนำเสนอให้กับสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษา รวมถึงรองรับการประกันคุณภาพภายนอกตามที่กำหนด

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นหนึ่งในคณะที่มีพันธกิจหลักในการผลิตบัณฑิต การบริการวิชาการ การวิจัย และการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ซึ่งดำเนินการผลิตบัณฑิตเข้าสู่ตลาดแรงงานมาแล้วกว่า 13 ปี คณะตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการรองรับคุณภาพการศึกษาภายนอก โดยได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) ที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ซึ่งคณะได้ปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพตามเกณฑ์นี้ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และมีการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เกิดความเป็นเลิศตั้งแต่ปีการศึกษา 2566 เป็นต้นไป

การพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEX นี้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่มุ่งยกระดับคุณภาพการศึกษาไทยให้สามารถเทียบเคียงกับมาตรฐานสากล โดยใช้เกณฑ์ EdPEX เป็นกรอบในการพัฒนาองค์กรและการจัดการศึกษาของอุดมศึกษาไทย ซึ่งประกอบด้วย 7 หมวดหลัก ได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงกลยุทธ์ 3) การมุ่งเน้นลูกค้า 4) การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติ 6) การจัดกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์ ซึ่งคณะนิติศาสตร์ได้จัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์ EdPEX ทั้งในระยะ 3 ปี (ปีการศึกษา 2562–2564) และระยะ 1 ปี (ปีการศึกษา 2562) เพื่อให้คณะเตรียมความพร้อมในการวางแผนกลยุทธ์และทบทวนแผนงานในระยะยาวและระยะสั้น

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงแนวทางการจัดการสื่อสารในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEX โดยคาดหวังว่า ผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในคณะนิติศาสตร์ ซึ่งจะช่วยให้การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งหวังให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร สร้างกลไกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการบริหารจัดการบุคลากรที่สอดคล้องกับสมรรถนะและความคาดหวัง ทั้งนี้เพื่อให้คณะนิติศาสตร์สามารถยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานระดับชาติและสากลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการสื่อสารการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมและปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
3. เพื่อค้นหาแนวทางการจัดการสื่อสารการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาภายในเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

3. การทบทวนวรรณกรรม

Anuwong et al., (2018). ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามระบบเกณฑ์ AUN-QA พบว่า มีความจำเป็นในการพัฒนาและประกันคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของกลุ่มประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกัน และควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพของบัณฑิตให้ตอบสนองความคาดหวังของตลาดแรงงาน (Anuwong et al., 2018). หลักการจัดการศึกษาแบบเน้นผลลัพธ์ (OBE) และความสามารถในการนำหลัก

การนี้ไปใช้พัฒนาหลักสูตร จัดการเรียนการสอน และประเมินผู้เรียนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการนำ AUN-QA ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ ส่วนปัจจัยที่มีความสำคัญในลำดับรองลงไป คือ ความเข้าใจและการสนับสนุนอย่างจริงจังของผู้บริหารมหาวิทยาลัยและคณะ

Ma Te & Kosiyaw (2019) ได้ทำการศึกษาเรื่องการบริหารคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศของโรงเรียนขนาดเล็กในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสงขลา เขต 3 พบว่า การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบ ทั้ง 7 ด้าน เป็นดังนี้ 1) การมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการ 2) มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกับชุมชนให้หลากหลาย 3) การใช้หลัก ธรรมาภิบาล 4) การสร้างวัฒนธรรมองค์การในการทำงาน 5) การประเมินผลสัมฤทธิ์กระบวนการจัดการเรียนการสอน 6) การจัดความรู้ คู่คุณธรรมและทักษะชีวิตนักเรียน และ 7) การนำเทคโนโลยีให้ความรู้บริการชุมชน

Ngamdee & Manakit (2017) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ตามเกณฑ์ EdPEX กรณีศึกษา: คณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า ผู้บริหารให้ความเห็นว่าเกณฑ์ EdPEX มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ผู้วิจัย จึงได้นำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกระบวนการสำคัญที่ควรปรับปรุงตามแนวคิดของพาเรโต พบว่า มี 3 กระบวนการ ที่ควรปรับปรุง เพื่อให้เกิดความสำเร็จของตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ ดังนี้ 1. การบริหารจัดการของผู้บริหารที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ได้แก่ สร้างสภาพแวดล้อม เพื่อให้บรรลุปันธกิจมีการปรับปรุงผลการดำเนินงาน สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดความผูกพัน

(1.1 ก วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ) 2. การจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดสรรทรัพยากร แผนด้านบุคลากรและการนำแผนปฏิบัติการ ไปปฏิบัติ (2.2 ก การจัดทำแผนปฏิบัติการและนำไปสู่การปฏิบัติ) 3. การพัฒนาหลักสูตรและบริการให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (3.1 ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น)

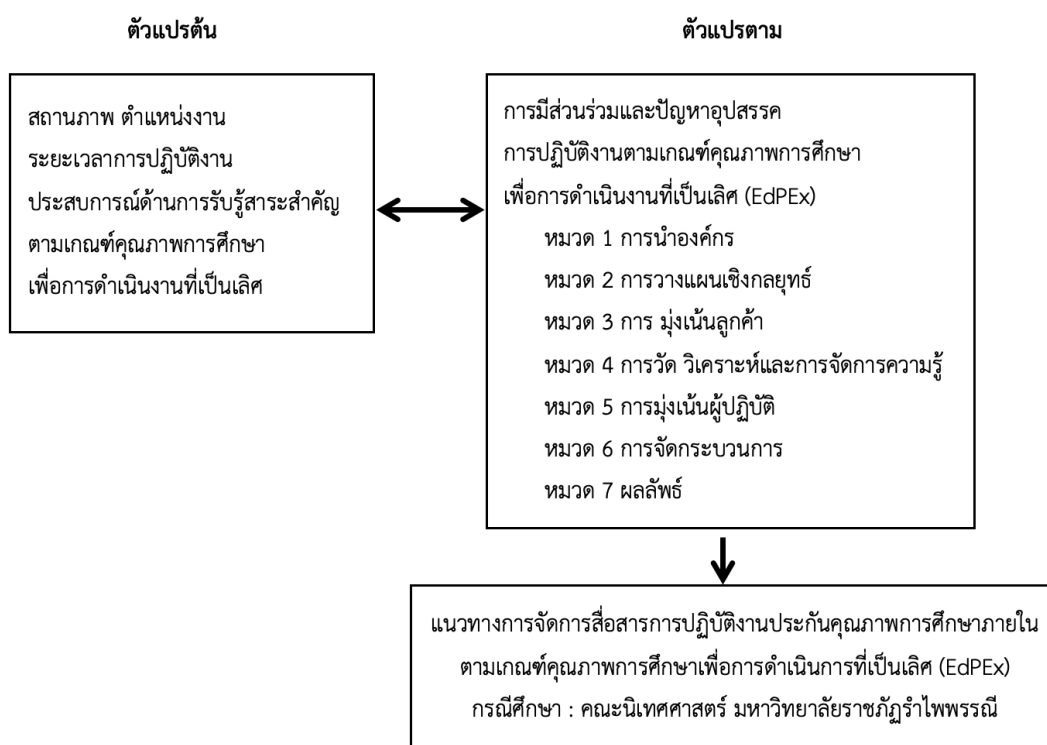
รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ประจำปีการศึกษา 2564 คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสุรินทร์ พบว่า รายงานนี้ทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของคณะเทคโนโลยีการจัดการตามเกณฑ์ EdPEX ซึ่งประกอบไปด้วยการประเมินด้านต่าง ๆ เช่น การสื่อสารการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร การพัฒนาโปรแกรมการศึกษา และการสร้างความเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกสถาบัน ผลการประเมิน คณะฯ ได้วิเคราะห์ความสำเร็จและปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ EdPEX พร้อมแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุเกณฑ์การดำเนินงานที่เป็นเลิศได้มากยิ่งขึ้น การพัฒนา รายงานชี้ให้เห็นถึงการพัฒนาและการปรับปรุงในหลายด้าน เช่น ระบบการประเมินผลการศึกษาการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภายในคณะ และการสร้างสรรค์โครงการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา

รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX ปีการศึกษา 2566 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พบว่า รายงานนี้ได้ทำการประเมินการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัยในการพัฒนาและประเมินคุณภาพการศึกษา ผลการประเมินผลการประเมินเน้นการสร้างคุณภาพการศึกษาภายในอย่างยั่งยืนและเป็นเลิศ โดยมีการพัฒนาในหลายๆ ด้าน เช่น การพัฒนาหลักสูตรการศึกษา การสร้างระบบประเมินผลและการพัฒนาผู้สอน การพัฒนานโยบายและกลยุทธ์ทางการศึกษา การพัฒนา รายงานนี้ยังให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางและข้อเสนอแนะในการพัฒนาต่อยอดจากการประเมินเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในระดับสูงขึ้น

4. กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



5. ระเบียบวิธีวิจัย

1. **ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) และพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) คณะนิเทศศาสตร์ จำนวน 28 คน คัดเลือกแบบเจาะจง

2. **ขอบเขตการวิจัย** มุ่งศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการสื่อสารการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) กรณีศึกษา : คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เป็นการวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2567 โดยผู้วิจัย ได้นำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEX) ฉบับปี 2558 – 2561 ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators: KPIs) แนวคิดและหลักการของเกณฑ์ EdPEX การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม รวมถึงงานวิจัยและงานวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้อง

3. **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คำถามตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เป็นคำถามแบบมาตราส่วนช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยค่าเฉลี่ย 5 ระดับ และคำถามตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงาน จากการดำเนินงานทั้ง 7 หมวด ส่วนแบบสัมภาษณ์เป็นแบบเจาะลึก จำนวน 3 ข้อ คือ คำถามที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ คำถามที่ 2 การมีส่วนร่วมการปฏิบัติงาน และคำถามที่ 3 ปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงาน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดเตรียมแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์ นำมาแจกข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ) และพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) จำนวน 28 คน ที่เป็นประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญทางการวิจัย และนัดวันเพื่อรวบรวมแบบสอบถาม และทำการสัมภาษณ์โดยวิธีแบบเจาะลึก สังเกต การจดบันทึก บันทึกเสียง กลับคืนด้วยตนเอง เพื่อนำมาตรวจหาค่าความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามและข้อสัมภาษณ์แต่ละฉบับ แล้วดำเนินการจัดทำตามขั้นตอนทำการบันทึก รหัสคำตอบในแบบสอบถาม เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลสำเร็จรูป และสรุปถอดบทเรียนที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูลจากสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

6. อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการจัดการสื่อสารการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) กรณีศึกษา: คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พบว่า การจัดการสื่อสารการปฏิบัติงานนั้นสามารถแบ่งออกเป็นองค์ประกอบการสื่อสารหลักๆ ได้ 4 ด้าน ซึ่งแต่ละด้านมีความสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาและช่วยให้เกิดความเข้าใจและการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศอย่างมีประสิทธิภาพ ในด้านแรก คือ ด้านผู้สื่อสาร พบว่า มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน และมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยมีการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากผู้บริหารเพื่อให้เกิดความสำเร็จในงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารที่เน้นการสร้างความร่วมมือเพื่อให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย ในส่วนของด้านสาร มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์และถ่ายทอดสารมายังคณะนิเทศศาสตร์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งส่งผลให้บุคลากรของคณะเกิดความรู้ ความเข้าใจในประเด็นที่สำคัญ พร้อมทั้งตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนในการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ทำให้ทุกฝ่ายมีทิศทางเดียวกันในการทำงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านช่องทางการสื่อสารก็เป็นอีกปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงาน เนื่องจากผู้บริหารคณะนิเทศศาสตร์มีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และทันสมัย ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในองค์กรเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การใช้ช่องทางเหล่านี้ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นได้ทันทีเมื่อมีความต้องการ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดขึ้นได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในด้านผู้รับสาร บุคลากรคณะนิเทศศาสตร์ได้รับการสนับสนุนให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องผ่านกิจกรรมต่างๆ เช่น การอบรม การประชุม หรือการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งทำให้บุคลากรสามารถเสริมสร้างความรู้และพัฒนาทักษะของตนเองให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งสามารถสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพตามศักยภาพของแต่ละคน

จากการศึกษาและการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในองค์กรพบว่า รูปแบบการสื่อสารที่ใช้มากที่สุดในคณะนิเทศศาสตร์ คือ การสื่อสารในลักษณะ “บนลงล่าง” ซึ่งหมายถึงการที่ผู้บริหารสื่อสารข้อมูลลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกันและมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยรองลงมาคือการสื่อสารในลักษณะ “แนวทแยง” ที่ช่วยให้การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างหน่วยงานหรือระดับต่างๆ ในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น วิธีการสื่อสารที่ใช้ในองค์กรนั้นหลากหลาย ได้แก่ การสื่อสารด้วยวาจา ลายลักษณ์อักษร และกิริยาท่าทาง ซึ่งทั้งหมดนี้ช่วยให้การรับสารเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความเข้าใจตรงกัน โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาเกี่ยวกับการใช้การสื่อสารภายในองค์กรนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Ngamdee & Manakit, 2017) ที่ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ตามเกณฑ์ EdPEX ซึ่งพบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการฝึกอบรม การรับฟังนโยบาย และการปฏิบัติงานตามหน้าที่ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในองค์กร ทั้งนี้ยังพบว่าปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานที่พบมากที่สุด ได้แก่ การนำองค์กรและการวางแผนเชิงกลยุทธ์ ซึ่งเป็นหมวดหลักในการพัฒนาองค์กร การจัดการสื่อสารในแต่ละหมวดนั้นจำเป็นต้องมีการจัดเวทีเพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการทบทวนและวิเคราะห์แผน

เพื่อค้นหาจุดเด่นของหน่วยงานแนวทางในการพัฒนาการจัดการสื่อสารที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ในแต่ละหมวด จึงมีข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Anuwong et al., 2018). ที่ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามระบบเกณฑ์ AUN-QA โดยพบว่า การพัฒนากระบวนการสื่อสารและการดำเนินงานที่สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินนั้นมีความสำคัญในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืน

7. องค์ความรู้ใหม่

1. การพัฒนาให้องค์กรมีความเป็นมาตรฐานและเกิดการยอมรับจากลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงความได้เปรียบจากคู่แข่ง นั้น องค์กรจำเป็นต้องทบทวนหลักการเบื้องต้นซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญในการนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการสู่ความเป็นเลิศ คือ แนวคิดการบริหารจัดการองค์กร 4M ได้แก่ 1.ทรัพยากรมนุษย์ (Man) 2.วิธีปฏิบัติงาน (Method) 3.ทรัพยากร (Resource) 4.เครื่องจักร (Machine)

2. ทุกกระบวนการของการดำเนินงานตั้งแต่ต้นน้ำ กลางน้ำ ปลายน้ำ ทั้ง 7 หมวด ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการสู่ความเป็นเลิศ การยึดแนวทางการจัดการสื่อสาร ทั้ง 4 องค์ประกอบสื่อสาร โดยจุดเริ่มต้นที่จะนำพาให้การดำเนินงานสู่ความสำเร็จและเป็นเลิศได้นั้น คือ ผู้ส่งสาร (สถาบัน) ควรมีความรู้ ความเข้าใจ อย่างทอ่งแท้ พร้อมทั้งถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติทุกระดับได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้จำเป็นต้องมีการติดตาม ให้ความรู้ ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด และต่อเนื่อง รวมถึงการทดลองเข้าสู่การประเมินในระยะอย่างชัดเจน เพื่อนำผลนั้นมาใช้ในการปรับปรุงในระยะต่อไป

8. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ผู้บริหารควรพิจารณาใช้ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการ และข้อมูลย้อนกลับจาก คณาจารย์ และบุคลากรในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน

2. คณะนิเทศศาสตร์ ควรมีการทบทวนแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ วิสัยทัศน์ พันธกิจ ลูกค้า คู่เทียบ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานทุกฝ่าย การกำหนดตัวบ่งชี้ที่ เหมาะสมกับบริบทและความท้าทายของคณะฯ เพื่อตอบสนองต่อผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. คณะนิเทศศาสตร์ ควรมีการใช้นาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในมาเป็นส่วน หนึ่งของกระบวนการออกแบบพัฒนาบริหารจัดการและการบริหารจัดการศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ ประกอบการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. คณะนิเทศศาสตร์ ควรใช้ข้อมูลที่เป็นจริงจากระบบสารสนเทศที่เชื่อถือได้ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานภายในคณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาวิจัยและวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานที่ส่งผลให้คณะนิเทศศาสตร์ไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานสู่ความเป็นเลิศ

2. ศึกษาวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาและการดำเนินการที่เป็นเลิศ

REFERENCE

- Anuwong, K., & Supasutheekul, A. (2018). Concept and Criteria for Quality Assurance of Education ASEAN University Network at the Curriculum Level. *Journal of industrial education, faculty of education, srinakharinwirot university*, 12(1), 9-20. <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/jindedu/article/view/10318/8631>
- Anuwong, K., Suphasutheekul, A., Younasin, W., & Soontornpun, K. (2018). Opinions and practices of faculty members on using ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA) system at program level in Thailand. *Srinakharinwirot Research and Development Journal (Humanities and Social Sciences)*, 10(20), 1-16. <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/swurd/article/view/10839>
- Ayutthaya Rajabhat University. (2023). *EdPEX Self-Assessment Report for the Academic Year 2023*. Ayutthaya Rajabhat University. https://www.aru.ac.th/asi/download/pdf/plan/Feedback_Report_EdPEX_2567.pdf
- Ma Te, M., & Kosiyawa, P., (2019). Quality Management in Education For Small School Excellence in Songkhla Primary Education Area 3. *Journal of Rajanagarindra*, 16(36), 89-100. <http://academic.rru.ac.th/wp-content/uploads/2020/07/10-%E0%B8%A1%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B9%82%E0%B8%AA%E0%B8%94.pdf>
- Ngamdee, S., & Manakit, P. (2017). *Analysis of Factors Affecting the Success of Indicators A Case Study of EdPEX Strategic Plan: Faculty of Pharmacy*. Chiang Mai University.
- Office of Standards and Quality Assurance in Higher Education, Office of the Higher Education Commission. (2015). *Educational quality criteria for operational excellence (2015–2018 edition)*.
- Rajamangala University of Technology Isan. (2021). *EdPEX Self-Assessment Report for the Academic Year 2021*. Faculty of Management Technology. Rajamangala University of Technology Isan. <https://fmt.surin.rmuti.ac.th/2017/data/5/article/files/91769b7de6718db4fe5ca91867b25681.pdf>