

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมปัจจุบันเป็นยุคแห่งการแข่งขันเพื่อความเป็นเลิศ การแข่งขันเกิดขึ้นกับระดับบุคคล และระดับองค์กร การที่บุคคลหรือองค์กรจะขึ้นห้อยอยู่ในสังคมแห่งการแข่งขันได้ จะต้องอาศัย ศักยภาพที่เหนือคู่แข่ง การศึกษาจะเป็นเครื่องมือในการเพิ่มศักยภาพให้บุคคลและองค์กรที่จะ นำมาใช้ในการอยู่ในสังคมที่ยั่งยืนและการศึกษายังก่อให้เกิดความเจริญงอกงามให้กับบุคคล องค์กร และยังส่งผลไปถึงความ เจริญรุ่งเรืองของประเทศอีกด้วย จากสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลาทำให้การจัดการศึกษาของประเทศ ต้องพัฒนาขึ้นตามลำดับ การจัดการศึกษาได้ทำ การการปฏิรูปการศึกษา ที่มุ่งเน้นแนวทางจัดการศึกษา การพัฒนาคนในทุก ๆ ด้าน อันได้แก่ การพัฒนาความรู้และพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ควบคู่กันไป เพื่อให้คนมีศักยภาพที่พร้อม จะขึ้นอยู่ในสังคมได้อย่างยั่งยืนและมีความสุข รัฐได้กำหนดนโยบาย ในการจัดการศึกษาภายใต้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 81 ที่ว่ารัฐต้องจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้ คู่คุณธรรม และมาตรา 80 (3) พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกระดับและ ทุกรูปแบบให้สอดคล้องกับเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมจัดให้มีแผนการศึกษาแห่งชาติ ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ในประเด็นที่ว่าพัฒนาคนต้องยึดคนเป็นศูนย์กลาง การพัฒนา แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) และเน้นการพัฒนา คุณภาพคนในทุกมิติอย่างสมดุล คือจิตใจ ร่างกาย ความรู้ และทักษะความสามารถ เพื่อให้เฝียบพร้อม ทั้งด้าน “คุณธรรม” และ “ความรู้” ด้วยจิตสำนึกในศีลธรรมและ “คุณธรรม” ในการดำเนินชีวิต อย่างมีจริยธรรม ซื่อสัตย์สุจริต อดทนขยันหมั่นเพียร อันจะเป็น “ภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี” ให้คนพร้อม เฝิชญต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น สามารถดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรี และมีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ และสังคม อยู่ในกรอบรั้วที่อบอุ่นและสังคมที่สงบสันติสุข มีเสถียรภาพและเป็นธรรม รวมทั้งการจัด การทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้เป็นฐานการดำรงชีวิตและการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน นำไปสู่สังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน

สถาบันอุดมศึกษา เป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาเยาวชนของชาติ โดยการที่ ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต ได้ขึ้นรับหลักการด้วยการกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาประเทศ ด้วยการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการอุดมศึกษา ตามประกาศของกฎกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ 3 ด้าน พอสรุป ไว้ดังนี้

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา
2. มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งมาตรฐานนี้ประกอบด้วย มาตรฐานย่อย อีก 2 ประการคือ 1) แนวการพัฒนาคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก 2) แนวการจัดการศึกษาในกาพัฒนาคน
3. มาตรฐานด้านการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/ สังคมแห่งความรู้ นอกจากมาตรฐานการอุดมศึกษาแล้ว รวมทั้งคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ ที่ส่งเสริมความเป็นอิสระ และความเป็นเลิศของสถาบันอุดมศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550, หน้า 1- 2)

จากเกณฑ์มาตรฐานการอุดมศึกษา ดังกล่าว ส่งผลให้มหาวิทยาลัยนำมากำหนดเป็นนโยบายและแนวทางในการดำเนินการในการพัฒนานักศึกษา แต่เนื่องจากสภาพที่มหาวิทยาลัยในประเทศไทยมีความหลากหลาย ของกลุ่มหรือประเภทของสถาบัน ดังนั้นเพื่อให้ทุกสถาบันมีความคล่องตัวบนพื้นฐานความมีเอกภาพ และสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจ และมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมกับบริบทของตนเอง จึงให้อิสระในการพัฒนานักศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย แต่ให้คำนึงถึงหลักการใหญ่ที่เหมือนกันคือ การทำหน้าที่ปลูกฝังความรู้ทางวิชาการ และสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้กับนักศึกษา ในกระบวนการผลิตบัณฑิตเน้นการผลิตบัณฑิตที่ดีมีคุณภาพและตรงตามความต้องการของสังคม

มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งได้จัดตั้งหน่วยงานในการพัฒนานิสิตนักศึกษา ซึ่งมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน เช่น กองพัฒนานักศึกษา กองกิจการนักศึกษา สำนักกิจการนักศึกษา กองพัฒนาศักยภาพนิสิต ฯลฯ ซึ่งไม่ว่าจะชื่อใดก็ตาม ล้วนแล้วแต่มีจุดมุ่งหมายหลักเดียวกันคือ การพัฒนานิสิตนักศึกษาให้เป็นคนดีของสังคม มีคุณลักษณะและความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ จุดมุ่งหมายในการพัฒนานักศึกษา คือ มุ่งหวังที่จะผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสามารถปรับตัวสำหรับงานที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต พัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาในการสร้างความรู้และนวัตกรรมเพื่อเพิ่มพูนขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2550)

กองพัฒนานักศึกษา องค์กรภาคปฏิบัติที่ทำหน้าที่ในการพัฒนานักศึกษา ดำเนินการบริหารจัดการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตามมาตรฐานการผลิตบัณฑิตของสถาบันอุดมศึกษา กองพัฒนานักศึกษาที่จึงมีหน้าที่ในการพัฒนานิสิตนักศึกษา และทำหน้าที่พัฒนานักศึกษา ซึ่งหลักใหญ่คือการมุ่งหวังที่จะสร้างบัณฑิตของตนให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ บัณฑิตเป็นผู้ที่สามารถนำสังคม และเป็นที่พึงของสังคมได้และภายใต้ความเชื่อที่ว่า สถาบันอุดมศึกษาใดสามารถทำได้ตามเป้าหมายดังกล่าว ถือว่าเป็นความสำเร็จของสถาบันนั้น ๆ การดำเนินการขององค์กรในด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการบริหารจัดการขององค์กร

การบริหารจัดการงานกิจการนักศึกษาในปัจจุบันได้มีการนำรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการดำเนินการ แต่ละองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์ขององค์กร และมีการนำระบบการประกันคุณภาพมาตรวจสอบการดำเนินการดำเนินงานขององค์กร ว่าเป็นไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร ที่ตั้งไว้หรือไม่ และมีการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยประเมินสำนักต่าง ๆ เช่น สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) คณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน (กพร.)

รูปแบบการบริหารแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารเชิงกลยุทธ์ ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ องค์กรที่จะดำเนินการใช้ Balanced Scorecard ในการบริหารงาน จะต้องมีการกำหนด กลยุทธ์ขององค์กร และมีเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ที่เรียกว่าตัวชี้วัดหรือตัวบ่งชี้ โดยที่การตรวจสอบองค์กรในรูปแบบของการบริหารแบบดุลยภาพนั้น จะต้องครอบคลุมทุกภาคส่วนของงาน ซึ่ง ในปี ค.ศ. 1990 Professor Robert Kaplan and Dr. David Norton ได้เสนอแนวคิดให้กับวงการบริหาร โดยได้เสนอแนวคิดในการมองความสำเร็จขององค์กรที่แตกต่างไปจากเดิม โดยที่เขาได้ให้แนวคิดในการประเมินองค์กรในรูปแบบใหม่ จะมีได้คำนึงถึงแต่การประเมินด้านเงินเพียงด้านเดียวเช่นแต่ก่อน และได้เสนอแนวคิดในการบริหารองค์กรรูปแบบใหม่ที่จะต้องพิจารณาตัวชี้วัดใน 4 มุมมอง (Perspective) อันได้แก่ 1) มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) 2) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspectives) 3) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) 4) มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) มีการตรวจสอบมุมมองต่าง ๆ ที่ครอบคลุมภาระงาน ที่เรียกว่าแนวทางประเมินแบบดุลยภาพแต่เดิมนั้น ปัจจุบันได้รับการยอมรับแล้วว่าการใช้ Balanced Scorecard ไม่ได้เป็นแค่การประเมินองค์กร แต่ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพตัวหนึ่ง (พสุ เดชะรินทร์, 2545, หน้า 4) การบริหารแบบดุลยภาพเป็นรูปแบบการบริหารที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบันว่าเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพสังคมปัจจุบัน เนื่องจากสามารถตรวจสอบความสำเร็จขององค์กร ได้มากกว่ามุมมองความสำเร็จทางการเงินขององค์กรเพียงด้านเดียวเช่นในอดีตที่ผ่านมา

การบริหารตามแบบดุลยภาพเกิดขึ้นครั้งแรกจากความคิดของ แคปแลน และนอตตัน (Kaplan & Norton, 1996) ได้เสนอแนวทางการบริหารองค์กรรูปแบบใหม่ ที่ให้ความสำคัญกับความสำเร็จขององค์กรใน 4 มุมมอง ซึ่งผลการประเมินแต่ละมุมมองจะส่งผลถึงกัน สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการควบคุมกลยุทธ์ขององค์กร และการกระทำดังกล่าวจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรในระยะยาวทั้งสิ้น ซึ่งภายหลังมีองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนำมาใช้ในการบริหารองค์กรและประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการองค์กรเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้รวมทั้งองค์กรทางการศึกษาด้วย

องค์ประกอบของโครงสร้างการบริหารแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) จะประกอบไปด้วย การมีระบบการบริหารจัดการที่มีการกำหนดเป้าหมาย วิสัยทัศน์ขององค์กร พันธกิจ และกลยุทธ์ ที่จะนำสู่การบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ การดำเนินการจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดในการตรวจ ประเมินผลการดำเนินการ เพื่อประเมินว่าเป็นไปตามเป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ในการกำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัด จะกำหนดตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่องค์กรตั้งไว้ ซึ่งจะครอบคลุม ในแต่ละภารกิจของงาน อันประกอบไปด้วยคุณภาพด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริหารจัดการบุคลากร การบริหารจัดการทรัพยากร การบริหารจัดการการเงิน และการจัดการระบบการดำเนินการ ฯลฯ แนวการตรวจสอบคุณภาพขององค์กร จะถูกตรวจสอบที่มากกว่าหนึ่งมุมมองและสามารถตรวจสอบได้ ครอบคลุมเนื้อหา

ประเทศไทยได้มีการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งในระดับมหภาค โดยปรับ โครงสร้างองค์กร และปรับในระดับจุลภาคที่มุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ และบรรลุเป้าหมายแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เน้นการดำเนินขององค์กรให้ทุกคนมีส่วนร่วม เพื่อให้เกิด การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และยกระดับผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ดีขึ้น โดยการสร้างตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่เป็น รูปธรรม (Key Performance Indicator: KPI) และผลการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมาย ที่กำหนด อันเป็นการเพิ่มคุณค่าในแง่ผลงาน ทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณภาพและ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อให้ทันสมัยและเหมาะสมกับ การเปลี่ยนแปลงของประเทศ สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งเริ่มกำหนดให้มีวิสัยทัศน์องค์กร กลยุทธ์ พันธกิจแผนงาน โครงการที่รองรับการเปลี่ยนแปลง และพร้อมที่จะก้าวเดินต่อไปอย่างมั่นคง โดยแต่ละแห่งจะมีรูปแบบการบริหารจัดการที่เน้นการบริหารคุณภาพ แต่มีความแตกต่างกันใน เรื่องของนโยบาย และวิสัยทัศน์ ซึ่งขึ้นอยู่กับบริบทของสถาบันนั้น ๆ มหาวิทยาลัยต่าง ๆ เริ่มให้ ความสำคัญกับการสร้างปัจจัยคุณภาพขององค์กร ที่เน้นการประเมินที่ครอบคลุมในภารกิจของ องค์กร และเตรียมพร้อมเพื่อการตรวจประเมินด้านปัจจัยคุณภาพ ซึ่งแนวการดำเนินการดังกล่าว ตรงกับแนวการบริหารรูปแบบการบริหารองค์กร รูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ แนวทางการบริหาร แบบดุลยภาพ แต่ด้วยธรรมชาติของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่แตกต่างกันไปสำนักงานคณะกรรมการ อุดมศึกษาได้จำแนกมหาวิทยาลัย ออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้ 1) มหาวิทยาลัยดั้งเดิม ทั้งของภาครัฐและ เอกชน 2) มหาวิทยาลัยเกิดใหม่ที่มาจกสถาบันราชภัฏและสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และ 3) มหาวิทยาลัยที่อยู่ในรูปการกำกับของรัฐ

นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการลงทุนทางการศึกษาจากต่างประเทศที่เข้ามาในรูปแบบร่วมการลงทุน ซึ่งเริ่มมาทำธุรกิจการศึกษาแบบการลงทุนข้ามชาติในประเทศไทยมากขึ้น โดยที่มหาวิทยาลัยเหล่านี้

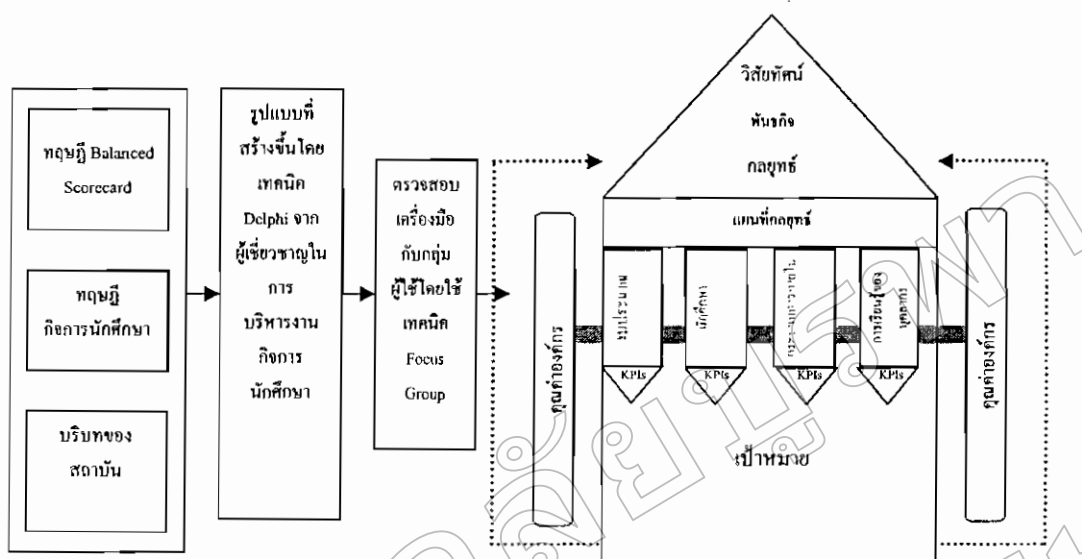
มีรูปแบบการให้บริการทางการศึกษาที่หลากหลาย ทั้งบริการที่สามารถสนอง ตอบตามความต้องการ ของลูกค้าตามเงื่อนไขที่ลูกค้าต้องการ ไม่ว่าจะเป็นเงื่อนไขเรื่องเวลาในการศึกษา และสถานที่ ทางการศึกษา จึงทำให้สถาบันอุดมศึกษาถูกแบ่งหุ้นส่วนทางการตลาดไปเป็นจำนวนมาก ดังนั้น มหาวิทยาลัยต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องหากลยุทธ์ใหม่ที่จะต่อสู้กับภาวะวิกฤตินี้ มีการประเมินกลยุทธ์ และปรับกลยุทธ์ขององค์กร มองความสำเร็จขององค์กรในหลาย ๆ ด้าน ไม่ได้มองด้านการเงิน เพียงด้านเดียวดังเช่นที่เคยเป็นมาในอดีต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหาร รูปแบบการบริหาร เชิงกลยุทธ์ แนวทางการบริหารองค์กรแบบดุลยภาพ ที่มุ่งเน้นการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยใช้ เครื่องมือในการประเมินองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ที่เน้นการประเมินองค์กรใน หลายมุมมอง และผลการประเมินจะย้อนกลับมาควบคุมกลยุทธ์ขององค์กร การบริหารองค์กรแบบ ดุลยภาพ (Balanced Scorecard) จะกำหนดหลักการประเมิน และตัวชี้วัด (Key Performance Indicator: KPI) การเทียบเคียงการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard) หรือการจัดทำตัวชี้วัด โดยการถาม-ตอบ หรือโดยอาศัยการทำปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร (Critical Success Factor: CSFs) เป็นต้น (กิติ ภัคดิวัฒน์กุล, 2546, หน้า 572)

การนำรูปแบบการบริหารแบบดุลยภาพมาใช้ในการงานกิจการนักศึกษา (Balanced Scorecard: BSC) และ Key Performance Indicator: KPI เพื่อการตรวจสอบคุณภาพของการบริหารงานใน ระดับองค์กรย่อย ในด้านความสำเร็จของงานทั้งในด้านประสิทธิผล (Output) และประสิทธิภาพ (Outcome) ใช้ในการบริหารงานกิจการนักศึกษา และใช้ระบบการประเมินแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ในการควบคุมกลยุทธ์ เพื่อนำผลของการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์และ นำมาสู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation) โดยอาศัยการวัดหรือประเมินผล (Measurement) รูปแบบการนำแนวคิดการบริหารแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) เริ่มมีการใช้ในองค์กร ทางการศึกษา

แต่ในระบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาที่เป็นหน่วยงานย่อยของมหาวิทยาลัย ยังไม่มี รูปแบบการบริหารแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard) ที่ชัดเจน และยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษาถึง รูปแบบที่เหมาะสมกับการบริหารงานกิจการนักศึกษาในระดับอุดมศึกษา ว่าควรจะมีลักษณะใด ที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและพัฒนารูปแบบ การบริหารแบบดุลยภาพกับงานด้านกิจการนักศึกษา

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษา ตามแนวคิด การบริหารแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard)



ภาพที่ 1 แนวคิดเชิงทฤษฎีของนอร์ตัน

ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัย เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ เทคนิค การวิจัยเป็นงานวิจัยและพัฒนา

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ แบ่งประชากร ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ใช้ในการสร้างรูปแบบ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร และด้านกิจกรรมนักศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษา ในระดับรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา หรือผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานกิจการ นักศึกษา

ส่วนที่ 2 ใช้ในการตรวจสอบรูปแบบ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมนักศึกษา และผู้ที่ เกี่ยวข้องกับงานกิจการนักศึกษา คือ

1. กลุ่มผู้บริหารงานกิจการนักศึกษา ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา
2. กลุ่มนักกิจกรรม อาจารย์ที่ปรึกษา
3. กลุ่มนักศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการองค์การนักศึกษา สถาบันนักศึกษา คณะกรรมการคณะ

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ส่วนที่ 1 ใช้ในการสร้างรูปแบบ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร และด้านกิจการนักศึกษา ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจงโดยพิจารณาจากคุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับงานกิจกรรมนักศึกษา

จำนวน 19 คน

ส่วนที่ 2 ใช้ในการตรวจสอบรูปแบบ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานด้านกิจกรรมนักศึกษา และ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานกิจการนักศึกษา คือ

1. กลุ่มผู้บริหารงานกิจการนักศึกษา ได้แก่ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยเลือกจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จำนวน 5 คน
2. กลุ่มนักกิจกรรม เจ้าหน้าที่กองกิจการนักศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษา ได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย โดยเลือกจากตัวแทนมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จำนวน 5 คน
3. กลุ่มนักศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการองค์การนักศึกษา สภานักศึกษา คณะกรรมการคณะ ได้มาโดยการเลือกตัวแทนจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ จำนวน 5 คน

3. ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม ได้แก่ การบริหารกิจการนักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดการบริหาร คุณภาพ ประกอบด้วยมุมมอง 4 ด้าน ดังนี้

1. มุมมองด้านนักศึกษาและบัณฑิต
2. มุมมองด้านการเจริญเติบโตภายในองค์กร
3. มุมมองด้านการบริหารจัดการ
4. มุมมองด้านงบประมาณ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบการบริหารงานกิจการนักศึกษาแบบคุณภาพ หมายถึง การบริหารที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ให้มีความสำคัญกับการวัดหรือประเมินผล (Measurement) องค์กร ที่ครอบคลุมทุก ๆ ด้าน ของภารกิจขององค์กรอย่างน้อย 4 มุมมอง คือ 1) มุมมองด้านการเงิน 2) มุมมองด้านการเจริญเติบโต ภายในองค์กร 3) มุมมองด้านนักศึกษาและบัณฑิต 4) มุมมองด้านการบริหารจัดการ โดยเน้นวัดผลสำเร็จ ของงานทั้งในมุมมองต่าง ๆ โดยแต่ละมุมมองจะมีตัวชี้วัด (KPI) เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบกลยุทธ์ พันธกิจ และแผนงานขององค์กร และให้ความสำคัญทั้งประสิทธิผล (Output) และประสิทธิภาพ (Outcome) และมีการนำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ (Strategic Implementation)

1.1 มุมมองด้านการเงิน ประกอบด้วย พันธกิจ และแผนงาน โครงการที่นำมาซึ่งความสำเร็จ ของงานในด้านการเงิน อาทิเช่น การหาแหล่งสนับสนุนงบประมาณที่เพียงพอในการดำเนินงาน และการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าและมีระบบการตรวจสอบ

1.2 มุมมองด้านการเจริญเติบโตภายในองค์กรประกอบด้วย พันธกิจ และแผนงาน โครงการที่นำมาซึ่งความสำเร็จของงานในด้านการพัฒนาและการเจริญเติบโตภายในองค์กร อาทิเช่น

การมีบุคลากรที่ตรงตามสายงาน การมีหลักการในการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากรในสายงาน การสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร

1.3 มุมมองด้านนักศึกษาและบัณฑิตประกอบด้วย พันธกิจ และแผนงานโครงการ ที่นำมาซึ่งความสำเร็จของงานในด้านนักศึกษาและบัณฑิต อาทิเช่น ความพึงพอใจของนักศึกษา และบัณฑิตในด้านงานบริการ ความสำเร็จในด้านการผลิตบัณฑิตที่พร้อมไปด้วยบุคลิกภาพทางกาย และจิต และ ความสามารถในการเป็นผู้นำที่ดีของชุมชน การมีจิตสาธารณะ การเป็นพลเมือง ที่ดีของประเทศ

1.4 มุมมองด้านการบริหารจัดการประกอบด้วย พันธกิจ และแผนงานโครงการที่นำมา ซึ่งความสำเร็จของงานในด้านการบริหารจัดการ อาทิเช่น การมีโครงสร้างองค์กร การมีระบบการบริหาร จัดการที่คล่องตัว ผู้บริหารองค์กรที่มีภาวะผู้นำ ยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน การมีระบบ การตรวจสอบและประเมินองค์กร

2. การบริหารงานกิจการนักศึกษา หมายถึง การจัดการและควบคุมดูแลงานที่เกี่ยวข้อง กับนักศึกษาในด้านงานบริการสวัสดิการนักศึกษา การส่งเสริมศักยภาพนักศึกษาด้านบุคลิกภาพ การสร้างเสริมทักษะชีวิต การสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมให้กับนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา ด้านกีฬา ศิลปวัฒนธรรมและงานอาสาพัฒนา ชุมชน

3. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง บุคลากรที่มีความรู้หรือมีประสบการณ์และ มีความเข้าใจใน การบริหารงานกิจกรรมนักศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหาร หรือผู้มีประสบการณ์ในงานกิจการนักศึกษา ในตำแหน่งรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา นักวิชาการใน ด้านกิจการนักศึกษาและด้านการบริหาร

4. ผู้ปฏิบัติงานในด้านกิจการนักศึกษา หมายถึง บุคลากรที่ทำงานด้านกิจการนักศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหารในฝ่ายปฏิบัติการงานกิจการนักศึกษา นักวิชาการด้านกิจกรรม อาจารย์ที่ปรึกษา เจ้าหน้าที่ในกองกิจการนักศึกษา คณะกรรมการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการนักศึกษา ในระดับคณะวิชา

5. วิสัยทัศน์ (Vision) หมายถึง ความคาดหวังขององค์กรที่ต้องการให้มีหรือเกิดขึ้น ในอนาคต และเป็นความต้องการที่จะนำองค์กรสู่ความสำเร็จ

6. พันธกิจ (Mission) หมายถึง บทบาทภาระหน้าที่ขององค์กรที่บอกถึงวิธีดำเนินการ ในปัจจุบัน และเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์

7. กลยุทธ์ หมายถึง วิธีการตอบสนองความต้องการของพันธกิจขององค์กร และจะทำให้ องค์กรมีความสามารถอยู่ในตำแหน่งที่เหนือคู่แข่ง และสามารถบรรยายถึงการปฏิบัติที่นำไปสู่ ความสำเร็จและสร้างคุณค่า