



งานวิจัย

เรื่อง

“ ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการภาครัฐศึกษา

: การศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ”

ปีการศึกษา ๒๕๕๖

อาจารย์ ไชยนาท ภาคฮัต

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รายงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
: ศึกษากรณีสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553

บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยทำการสำรวจบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 253 คน ผลการสำรวจพบว่า บุคลากรของสถาบัน มีความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 77.1 มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.36)

ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยต่างๆ ของบุคลากรต่างก็มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 กับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.309 – 0.692) และผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ปรากฏว่าตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ร้อยละ 63.2 ($R^2 = 0.632$) ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ 1. บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ 2. ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา 3. เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา 4. ระดับการศึกษา 5. บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และ 6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

คำนำ

รายงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา ๒๕๕๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและทัศนคติ ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รวมทั้งทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผลการวิจัยจะนำไปพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยจะนำไปพิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการบริหารจัดการ การมอบหมายความรับผิดชอบและการประสานงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อผลักดันให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์และบุคลากรทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อย่างดียิ่งขอขอบพระคุณคณะกรรมการตรวจรับงานวิจัย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อาจารย์ไฉชนก ภาคอืด

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กรกฎาคม ๒๕๕๔

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
บทที่ 2 วิธีการศึกษา	5
2.1 แนวคิด ทฤษฎี	5
2.2 แนวคิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	11
2.3 ความหมายของทัศนคติ	19
2.4 ความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	20
2.5 การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	22
2.6 บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	30
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	34
3.1 ตัวแปรการศึกษา	34
3.2 ประชากรในการศึกษา	34
3.3 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา	34
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	36
3.5 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)	38
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
3.7 กรอบแนวคิด	39
3.8 สมมติฐาน	40
บทที่ 4 ผลการศึกษา	41
4.1 ปัจจัยภูมิหลังของบุคคลากร	41
4.2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	43
4.3 การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	44
4.4 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา(ด้านการวางแผน)	46
4.5 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา(ด้านการดำเนินงาน)	47
4.6 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา(ด้านการตรวจสอบ)	49
4.7 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา(ด้านการปรับปรุง)	50

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
4.8 การวิเคราะห์ห้บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการส่งเสริม)	52
4.9 การวิเคราะห์ห้บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการอำนวยความสะดวก)	53
4.10 การวิเคราะห์ห้บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการให้คำปรึกษา)	54
4.11 การวิเคราะห์ห้บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการกำกับดูแล)	56
4.12 การวิเคราะห์ห้บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านภาวะผู้นำ)	57
4.13 การวิเคราะห์ห้บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา	59
4.14 การทดสอบสมมติฐาน	60
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคคลากร	63
5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	63
5.3 สรุปผลการวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	63
5.4 สรุปผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	64
5.5 สรุปผลการวิเคราะห์ห้บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพการศึกษา	64
5.6 สรุปผลการวิเคราะห์ห้บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา	64
5.7 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน	65
5.8 ปัญหาอุปสรรค	65
5.9 ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	72

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน	36
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
ตารางที่ 4.2 ร้อยละความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	43
ตารางที่ 4.3 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	45
ตารางที่ 4.4 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการวางแผน)	47
ตารางที่ 4.5 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการดำเนินงาน)	48
ตารางที่ 4.6 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการตรวจสอบ).....	50
ตารางที่ 4.7 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการปรับปรุง)	51
ตารางที่ 4.8 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการส่งเสริม).....	52
ตารางที่ 4.9 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการอำนวยความสะดวก).....	54
ตารางที่ 4.10 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการให้คำปรึกษา)	55
ตารางที่ 4.11 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการกำกับดูแล)	57
ตารางที่ 4.12 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านภาวะผู้นำ)	58
ตารางที่ 4.13 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา.....	59
ตารางที่ 4.14 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	60
ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับการมีส่วนร่วม ของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา.....	61

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนระดับบัณฑิตศึกษา ทั้งระดับปริญญาโทและปริญญาเอก มีภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจในมาตรฐานและคุณภาพของการจัดการศึกษา รวมถึงผลผลิตทางการศึกษาอื่นๆ ว่าที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ สถาบันจึงมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2539 ภายใต้นโยบายการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 บัญญัติไว้ในหมวด 6 ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย “ระบบประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบประกันคุณภาพภายนอก” โดยกำหนดให้ “หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน” และกำหนดให้ “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกโดยทำการประเมินผลการจัดการศึกษาของทุกสถาบันอย่างน้อยหนึ่งครั้งทุก 5 ปี”

สถาบันได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างเป็นระบบ โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานการศึกษา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทาง ส่งเสริม และติดตาม การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ/สำนัก จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ/สำนัก นอกจากนี้ ในระดับสถาบันมีการจัดทำรูปแบบรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report หรือ SAR) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 จนถึงปีการศึกษาปัจจุบัน และได้รับการตรวจประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มาแล้ว 2 ครั้ง คือ ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2547 และครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2550 เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพ เป็นไปตามข้อกำหนดและเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานต่าง ๆ สถาบันจึงกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาให้หน่วยงานภายในสถาบัน ได้ทราบและดำเนินการในทางปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการและการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
2. จัดให้มีหน่วยงานหรือคณะบุคคลในรูปคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงาน เพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน โดยให้มีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานและนักศึกษาได้พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความชำนาญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงานเพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานสู่แนวปฏิบัติที่ดี
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนักศึกษา ได้มีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
5. จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน เพื่อพร้อมรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการตรวจประเมินที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์แต่งตั้ง และรายงานผลการประเมินต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอกต่อไป
6. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อสาธารณชน และส่งเสริมการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก โดยมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความมั่นใจในมาตรฐานและคุณภาพของการจัดการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สำหรับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ใช้แนวคิดพื้นฐานของระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) ที่ทบวงมหาวิทยาลัยหรือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในปัจจุบันพัฒนาขึ้น โดยแนวคิดดังกล่าวแบ่งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การประกันคุณภาพภายใน เป็นการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาของสถาบัน โดยคณะบุคคลที่สถาบันแต่งตั้งขึ้น มีหน้าที่ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เสนอแนวทางเสริมจุดแข็งและแก้ไขปรับปรุงจุดบกพร่องในการจัดการศึกษาของคณะ/สำนักและของสถาบัน โดยดำเนินการประเมินทุกปีการศึกษา มีกิจกรรมหลัก 3 ด้าน คือ

- 1) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
- 2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)
- 3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

2. การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐาน การจัดการศึกษาของสถาบัน โดยคณะผู้ประเมินภายนอก ซึ่งประกอบด้วยบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับการ รับรองจาก สมศ. ให้ทำการประเมินภายนอกตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สมศ. พ.ศ. 2543 มีหน้าที่สร้างความ เข้าใจและเจตคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ตรวจสอบหลักฐาน กระบวนการและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูล และประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาตามมาตรฐานการประเมิน ภายนอก พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยดำเนินการ ประเมินทุกๆ 5 ปี ประกอบด้วย

- 1) การตรวจสอบคุณภาพตามที่ผ่านมากระบวนการประกันคุณภาพภายใน (Quality Audit)
- 2) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)
- 3) การให้การรับรอง (Quality Accreditation)

นอกจากแนวคิดพื้นฐานข้างต้น สถาบันยังได้นำแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้แนวคิดวงจร คุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน โดยการดำเนินงานการประกันคุณภาพแต่ละตัวบ่งชี้ มีการดำเนินงานครบวงจรคุณภาพ PDCA เริ่มต้นจาก การวางแผน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการนำผลการตรวจสอบมา พัฒนา (Act) เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันตามตัวบ่งชี้ต่างๆ บรรลุเป้าหมายและมีการพัฒนาการอย่าง ต่อเนื่อง

ปัจจุบันการประกันคุณภาพภายใน ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ จึงเน้นประเมินทั้งปัจจัย นำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมิน ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการจัดการศึกษา ด้วยเหตุนี้ สถาบันจึงได้พัฒนาระบบและกลไกในการ ประกันคุณภาพ โดยมอบหมายให้กลุ่มงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา กองแผนงาน เป็น หน่วยงานรับผิดชอบในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน มีหน้าที่ ประสานงานกับหน่วยงานภายใน (คณะ/สำนัก) และหน่วยงานภายนอก ในการดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ สถาบันได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ ให้มีหน้าที่กำหนดแนว ทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในระดับสถาบันและระดับหน่วยงานภายใน (คณะ/สำนัก) ตามเกณฑ์ มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (สมศ.) ดำเนินงานและติดตามความก้าวหน้าของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งจัดทำ รายงานประเมินตนเอง (SAR) เตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและหลักฐานตามตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบระดับ สถาบัน เพื่อเสนอ

คณะอนุกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน และนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบัน มาพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถาบันดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งศึกษาการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ เพื่อติดตามความก้าวหน้า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน และเพื่อรับทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและทัศนคติ และการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.2.3 เพื่อทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ทำให้ทราบสภาพปัจจุบัน ระดับความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรของสถาบัน

1.3.2 ทำให้ทราบความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ

1.3.3 ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.3.4 สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประกอบด้วย ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบประกัน

คุณภาพการศึกษา ด้านทัศนคติที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ด้านการดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา 4 เดือน (มีนาคม – กรกฎาคม 2554)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎี

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาที่ได้มีการพัฒนากันอยู่ในขณะนี้ มีแนวคิดเพื่อส่งเสริมและเสนอแนวทางเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอน ดังนี้

2.1.1.1 การควบคุมคุณภาพ เป็นการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ และการพัฒนาสถานศึกษาให้เข้ามาสู่มาตรฐาน

2.1.1.2 การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

2.1.1.3 การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของสถานศึกษา โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลในเขตพื้นที่ และหน่วยงานต้นสังกัดในส่วนกลาง ซึ่งถึงแม้จะเป็นบุคคลภายนอก แต่ก็ยังถือว่าเป็นการประเมินภายในเพราะดำเนินการโดยหน่วยงานที่อยู่ในสายการบริหารของสถานศึกษาซึ่งจะดำเนินการตรวจเยี่ยมและประเมินสถานศึกษาเป็นระยะๆ ตามที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้ความช่วยเหลือ และส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพอันเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นองค์กรมหาชน

2.1.2 แนวคิดตามหลักการบริหาร

ตามหลักการบริหารนั้นการประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการบริหารจัดการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ต้องการ หลักการและกระบวนการบริหารดังกล่าว เป็นสิ่งที่ใช้ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ โดยจะต้องมีกระบวนการวางแผนทำตามแผนตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ เพื่อให้การทำงานได้ผลและมีคุณภาพดี

ในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและบริการก็มีการใช้กระบวนการนี้ในการการบริหาร เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการตลอดเวลา ทำให้เป็นที่พอใจของลูกค้า สามารถขายสินค้าได้และมีกำไรสำหรับการศึกษานั้น ไม่เหมือนธุรกิจ เพราะการศึกษาไม่ได้หวังผลกำไรเป็นตัวเงิน แต่ผลที่ได้เป็นคุณภาพในด้านต่างๆ ของคน อย่างไรก็ตาม กระบวนการบริหารเพื่อพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาก็สามารถนำแนวคิดและกระบวนการข้างต้นมาใช้ได้ โดยปรับให้เหมาะสมกับกระบวนการพัฒนาการศึกษา ซึ่งเป็นการพัฒนาคน การที่สถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้ดีมีคุณภาพ เพื่อสร้างคนที่มีคุณภาพก็

เปรียบเทียบกับ การสร้างบ้าน โดยคนในบ้านจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการสร้างบ้านนั้นเพื่อประโยชน์อะไรแล้วจึงออกแบบแปลนให้เหมาะสม ต่อจากนั้น จึงลงมือวางรากฐานและดำเนินการก่อสร้างตามแบบแปลน ในระหว่างการก่อสร้าง ก็จะต้องตรวจสอบว่าตรงกับแบบแปลนหรือไม่ วัสดุที่ใช้เป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ มีความมั่นคงเพียงใด ระบบน้ำไฟเป็นอย่างไร ถ้าพบสิ่งใดที่เป็นข้อบกพร่อง ก็ปรับปรุงแก้ไขได้ในขั้นตอนซึ่งจะทำให้บ้านที่ก่อสร้างขึ้นมา มีความแข็งแรง สวยงาม มั่นคง ตรงตามเป้าหมาย ที่ต้องการ

กระบวนการพัฒนาคนในสถานศึกษาก็เหมือนกับการสร้างบ้าน เพียงแต่การสร้างบ้านนั้นต้องใช้สถาปนิกซึ่งเป็นบุคคลภายนอกมาดำเนินการ และเมื่อสร้างเสร็จแล้วก็เสร็จเลยไม่ต้องทำต่อแต่กระบวนการสร้างคนนั้น ผู้ที่เป็นสถาปนิกคือ ครู และผู้บริหาร ซึ่งเป็นบุคคลภายในจะต้องร่วมกันพัฒนาเด็กให้มีคุณภาพดีและจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุด ผู้บริหารและครูในสถานศึกษามีการร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ว่าต้องการพัฒนาเด็กให้มีคุณสมบัติเป็นอย่างไร และถ้าจะให้เด็กมีคุณสมบัติดังกล่าวแล้ว ก็ต้องช่วยกันคิด และช่วยกันวางแผน (Plan) ว่าจะต้องทำอย่างไร แล้วช่วยกันทำ (Do) ช่วยกันตรวจสอบ (Check) และต้องปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง (Action) เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นตลอดเวลา โดยร่วมกันทำงานเป็นทีม

การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จึงเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หากจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุงแล้วร่วมกันปรับปรุงปรับแผนงานนั้น ๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ แนวคิดการทำงานที่เป็นระบบเช่นนี้ จะช่วยสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันภายในสถานศึกษา เกิดความรู้สึกว่าเป็นงานปกติเป็นการมองตนเองซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีฐานข้อมูลที่มั่นคงเป็นจริง พร้อมเสมอต่อการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก

2.1.3 แนวคิดตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

2.1.3.1 หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึงการมีระบบบริหารจัดการที่ดี สะท้อนถึงแนวทางในการจัดระบบเพื่อให้สังคมของประเทศทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจและภาคประชาชน สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข บนพื้นฐานของความถูกต้องเป็นธรรมตามการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ทั้งนี้หลักการพื้นฐานแต่ละด้านต้องได้รับความสนับสนุนร่วมมือจากทุกภาคในสังคมและมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

สำหรับแนวปฏิบัติที่จะให้เกิดกลไกการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี คือ สร้างความตระหนักร่วมกันในสังคมเพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์กลไกการบริหาร มีการปฏิรูปกฎหมายให้เหมาะสม เร่งรัดให้เกิดการปฏิรูปและเปลี่ยนแปลงการบริหารภาครัฐอย่างเป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

การปฏิรูประบบราชการและปฏิรูปการศึกษา เร่งรัดแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน สร้างและพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานบนพื้นฐานของการเสริมพลังประชาชน ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบอย่างจริงจัง

ภายใต้ระบบธรรมาภิบาล องค์การภาครัฐมุ่งให้ความสำคัญกับการบรรลุพันธกิจ การบรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการเสริมพลัง ส่งเสริมการกระจายอำนาจและความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานผู้ปฏิบัติในพื้นที่ การยกระดับจิตสำนึกของผู้นำองค์การ การเสริมสร้างจริยธรรม คุณธรรม การจัดการทางการเงินที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยองค์ประกอบของธรรมาภิบาลที่องค์การภาครัฐนำไปปฏิบัติตามแนวทางพระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ให้ความสำคัญในด้านต่างๆ ดังนี้

2.1.3.2 หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึงการตรากฎหมาย กฎระเบียบต่างๆ ให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับของสังคมและสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านั้น เป็นการปกครองภายใต้กฎหมายที่เป็นธรรม

2.1.3.3 หลักคุณธรรม (Integrity) โดยยึดมั่นในความถูกต้องดีงามโดยธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องความซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัยประกอบอาชีพซื่อสัตย์สุจริต

2.1.3.4 หลักความโปร่งใส (Transparency) ได้แก่การปรับปรุงการทำงานขององค์การทุกองค์การให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมา ประชาชนเข้าถึงข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้ชัดเจน

2.1.3.5 หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ได้แก่การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมและเสนอความคิดเห็นในการตัดสินใจในปัญหาสำคัญของประเทศ อาทิ การแจ้งความคิดเห็น การได้สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ และการแสดงมติ เป็นต้น

2.1.3.6 หลักความรับผิดชอบ (Accountability) ได้แก่การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึก ความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และการกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนเคารพในความเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลหรือข้อผิดพลาดเสียหายจากการกระทำของตน

2.1.3.7 หลักความคุ้มค่า (Value for Money) ได้แก่การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวมโดยธรรมาภิบาลให้คนไทยมีความประหยัด ใช้อย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

นอกจากนี้ การจัดพัฒนาระบบราชการยังให้ความสำคัญเรื่องการเสริมพลัง (Empowerment) ซึ่งภาครัฐมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมการเสริมพลัง สะท้อนถึงการมีวิสัยทัศน์ การทำงานในระบบภาคี การส่งเสริมให้มีการควบคุมตนเอง ความรับผิดชอบต่อทีมงาน

โครงสร้างการทำงานข้ามสายงาน บริหารงานในลักษณะโครงการ การให้ความสำคัญกับโคชที่ปรึกษาและผู้นำทีมมากกว่าระบบนายบ่าว ส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของในงาน และการมีวิจารณ์ญาติที่ดี ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบวัฒนธรรมแบบลำดับชั้นการบังคับบัญชาและวัฒนธรรมแบบเสริมพลัง

ตารางที่ 2.1 : วัฒนธรรมสายการบังคับบัญชา และวัฒนธรรมเสริมพลัง

<i>Hierarchical Culture</i>	<i>Culture of Empowerment</i>
Planning	Visioning
Command and Control	Partnering for Performance
Monitoring	Self-monitoring
Individual Responsiveness	Team Responsibility
Pyramid Structures	Cross-functional Structures
Workflow Processes	Projects
Managers	Coaches/Team Leaders
Employees	Team members
Participative Management	Self-directed Teams
Do as you are told	Own Your Job
Compliance	Good Judgment

ที่มา: Blanchard et. al. (1999:7)

การเสริมพลังหมายถึงการทำให้บุคคลผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เกิดความเชื่อมั่นว่ามีศักยภาพแห่งตน (Self-efficacy) อย่างพอเพียงที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นผลจากการปรับปรุงพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้นำ การปรับปรุงคุณลักษณะของงานที่ทำ ตลอดจนโครงสร้างองค์การ ในด้านประชาชนเองก็มีการปรับเปลี่ยนค่านิยม ทักษะและขีดความรู้สึกรับรู้ของประชาชนถึงสถานะไร้อำนาจ (Powerless) ดังนั้นการเสริมพลังย่อมสร้างความรู้สึกรับรู้และความตระหนักว่าตนมีคุณค่าในตัวเอง (Self-worth) สามารถดำเนินการเพื่อมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายของตน (Self-fulfilling)

การเสริมพลังจะเกิดผลดีต้องสร้างความรู้สึกที่งานที่ทำนั้นมีความหมาย กล่าวคืองานที่ทำนั้นต้องสอดคล้องกับค่านิยม (Values) และอุดมการณ์ (Ideals) ของบุคคล ชุมชนหรือองค์การ และให้ประชาชนสามารถที่จะตัดสินใจได้เอง (Self-determination) เพื่อนำไปสู่การการพึ่งตนเอง สามารถอุ้มชูตนเองและบรรลุเป้าหมายคือความสมดุลและความยั่งยืน

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ในการกำหนดทางเลือกใดที่เห็นว่ามีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ มีความเหมาะสมและนำไปจัดทำเป็นนโยบายสาธารณะแล้วนั้น การดำเนินการในขั้นตอนต่อไปคือการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติไว้หลายท่าน อาทิเช่น

บริเวอร์ และ เดอล็อง (Brevier & Deleon อ้างถึงใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2546: 431-432) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Factors Influencing Policy Implementation) ให้ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการทั้งนี้เพราะความสำเร็จของแผนงาน และโครงการ มีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้นำและภาวะผู้นำขององค์กร ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย และความสำเร็จที่เกิดขึ้นในอดีต ในขณะที่ความล้มเหลวของแผนงานและโครงการเป็นผลมาจากความเฉื่อยชาของผู้นำ และผู้ปฏิบัติ การขาดความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้สนับสนุน การขาดความพยายามที่เพียงพอ การขาดการสนับสนุนจากผู้นำ การขาดเงินทุนที่เพียงพอสำหรับการดำเนินงาน และการขาดผู้นำที่มุ่งมั่นต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ

ลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญได้แก่ แหล่งที่มาของนโยบาย (Source of the Policy) ความชัดเจนของนโยบาย (Clarity of the Policy) การสนับสนุนนโยบาย (Support for the Policy) ความซับซ้อนในการบริหารงาน (Complexity of the Administration) สิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติ (Incentives for Implementation) และการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้เหมาะสมและเพียงพอ (Resource Allocation)

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติ (Incentives for Implementation) จากผลการศึกษาของ แมคลาฟลิน (McLaughlin, 1975 อ้างถึงใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์: 443) เห็นว่าสิ่งจูงใจในแง่ลบ (Negative Incentives) มิได้ทำให้เกิดแรงจูงใจอย่างเพียงพอที่จะทำให้มีการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง แต่การปฏิบัติจะสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากมีสิ่งจูงใจในแง่บวก (Positive Incentives) ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

แวน ฮอร์น และ แวนมิเตอร์ (Van Horn & Van Meter อ้างถึงใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2546: 431) ศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ ผู้ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ จะต้องใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ทั้งการปฏิบัติงานโดยตรง และการประสานงานระหว่างองค์กรที่รับผิดชอบร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป ธรรมชาติของมนุษย์ (Human Nature) ย่อมเป็นที่ประจักษ์ว่าบุคคลโดยทั่วไปนั้นย่อมประสงค์ได้รับการยกย่อง การชมเชย การให้กำลังใจ และการได้รับผลตอบแทนจากการทำงานด้วยความอุทิศเสียสละของตนดังนั้นผู้บังคับบัญชาต้องเข้าใจคุณค่าของจิตใจผู้ปฏิบัติ และสามารถจัดสรรสิ่งจูงใจให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติ การสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การให้

การศึกษาอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การกระทำเหล่านี้จะส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติมีพลังและศักยภาพที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2 แนวคิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2.1 ความหมายของความรู้

พจนานุกรมทางการศึกษา (Carter V. Good 1973:325) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์และข้อมูลต่างๆที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้จากมวลประสบการณ์ต่างๆ

พจนานุกรม The Lexiticon Webster (Dictionary Encyclopedia Edition 1,1977:531) ได้ให้คำจำกัดความ “ ความรู้” เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาหรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือรายงาน การรับรู้ ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา

The Modern American Dictionary ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะ (Wikstrom and Normann, 1994: 9) ดังนี้

1. ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truths) หรือหลักการโดยทั่วไป (Principles)
2. ความรู้ คือ รู้ (Known) หรืออาจจะรู้ (May be Known)
3. ความรู้ คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

โสภกา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมณุษย์ (2516 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 9) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า เป็นการรับรู้ จำ และเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เกิดจากประสบการณ์และทัศนคติ ประกอบขึ้นจากความรู้ต่าง ๆ ที่เคยได้เรียนมา เกี่ยวกับลักษณะของสิ่งนั้น ๆ บวกกับการตีค่าของสิ่งนั้นกับความรู้ที่มีอยู่

วิเชียร เกตุสิงห์ (2520 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 10) ให้ความหมายของความรู้ ความจำ คือความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์ทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน เช่นจากการเรียนเนื้อหาวิชาต่าง ๆ จากการฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ การเล่าต่อ ๆ กันมา เป็นต้น ความเข้าใจ คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

อนันต์ ศรีโสภกา (2522 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 9) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความจำในสิ่งที่มีประสบการณ์มาก่อน เป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้รับการศึกษา ค้นคว้า สังเกตรวบรวมเป็นความจำเก็บไว้ และแสดงออกมาโดยการจำได้ ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ โดยแบ่งความรู้ออกเป็น 3 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาเฉพาะเป็นความรู้เกี่ยวกับความหมายของเนื้อหาและความรู้เกี่ยวกับความจริง เช่น เวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ แหล่งกำเนิด เป็นต้น

ด้านที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับวิธี และการดำเนินงาน ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ประกอบด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่าง ๆ 2) ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ 3) ความรู้เกี่ยวกับการจำแนก และแบ่งประเภทของสิ่งต่าง ๆ 4) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ด้านที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งประกอบด้วย 1) ความรู้เกี่ยวกับกฎ และการใช้กฎในการบรรยายคุณค่าหรือพยากรณ์ หรือตีความของสิ่งที่เราสังเกตเห็น 2) ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2523 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 12) ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนรู้สามารถจำได้หรือระลึกได้โดยการมองเห็น ได้ยินความรู้ในขั้นนี้ คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ คำจำกัดความ เป็นต้น

อุทุมพร ทองอุทัย (2523 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 10) ให้ความหมายของความรู้ คือ พฤติกรรมและสภาพการต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือการระลึกได้ก็ตามเป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น สืบเนื่องมาจากการเรียนรู้โดยเริ่มต้นจากการรวมสาระต่าง ๆ เหล่านั้น จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นไป ความเข้าใจ หมายถึง ขั้นตอนสำคัญของการสื่อความหมายโดยอาศัยความสามารถทางสมองและทักษะ ซึ่งอาจจะกระทำได้โดยใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยทำความเข้าใจ ซึ่งประกอบด้วย การแปล การตีความหมายและการสรุปอ้างอิง

กิริติ บุญเจือ (2525 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 10) ได้ให้ความหมายทางปรัชญาของ “ความรู้” ไว้ว่า “ความรู้” หมายถึง ความรู้ทางตา หรือด้วยตาเพียงอย่างเดียว

ไพศาล หวังวานิช (2526 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 11) ให้ความหมายไว้ว่า “ความรู้” หมายถึง บรรยายข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราว อันเป็นปรากฏการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันมา ส่วน “ความเข้าใจ” หมายถึง ความสามารถนำความรู้ความจำไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความอธิบายหรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราวความคิดข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้

ธนพล สมักรการ (2550: 12) ได้สรุปความหมายของความรู้ว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถรักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราว กฎเกณฑ์ สถานที่ สิ่งของหรือบุคคล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์เกี่ยวข้อง ซึ่งเกิดจากการสังเกต จากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (ม.ป.ป. อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์, 2542: 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไข ปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้

ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือ การคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

ศุภรัตน์ ศลโกสุม (ม.ป.ป. อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 10) ได้กล่าวถึงความรู้อา่หมายถึง ความสามารถในการคงไว้ รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริงเรื่องราวรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งมวลของผู้เรียน และในด้านความเข้าใจ ได้กล่าวว่ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้และขยายความรู้ ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

The Webster (1997 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 10) ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ว่ เป็นสิ่ง ที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้าง ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาหรือการค้นหาหรือเป็นความรู้ที่ เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคลซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริง เหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา

Bloom (n.d. อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์ 2542: 26 – 28) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่หมายถึง เรื่องที่ เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการ และกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบของโครงการ วัตถุประสงค์ในด้าน ความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำอันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการ จัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 Bloom ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ของคน ว่ประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับ ความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป และได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

ระดับ 1 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กันไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

ระดับ 2 ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการ ขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อ ความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ระดับ 3 การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (Knowledge) ความ เข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่อง นั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถใน การแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

ระดับ 4 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไป ปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการ สืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อควว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วย ให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

ระดับ 5 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

ระดับ 6 การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการ และเนื้อหาสาระ เพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (Criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสินใจ การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (Characteristics of Cognitive Domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ความรู้ คือ สิ่งที่มนุษย์สร้าง ผลิต ความคิด ความเชื่อ ความจริง ความหมาย โดยใช้ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ตรรกะ แสดงผ่านภาษา เครื่องหมาย และสื่อต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นไปตามผู้สร้าง/ผู้ผลิตจะให้ความหมาย

ความรู้ตามลักษณะมี 2 ประเภท คือ

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์

2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็น ความรู้ที่สามารถ ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึก

ความรู้มีโครงสร้างอยู่ 2 ระดับ คือ

1) โครงสร้างส่วนบนของความรู้ ได้แก่ Idea ปรัชญา หลักการ อุดมการณ์

2) โครงสร้างส่วนล่างของความรู้ ได้แก่ ภาควิปฏิบัติการณ์ของความรู้ ได้แก่ องค์ความรู้ที่แสดงในรูปของ ข้อเขียน สัญญา การแสดงออกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ศิลปะ การเดินทางบนทางรถไฟ โครงสร้างส่วนล่างของความรู้ มีโครงสร้างระดับลึก คือ ความหมาย (Significant)

ความรู้และอำนาจ เป็นสิ่งเดียวกัน เพราะถูกผลิตและเคลื่อนไว้ภายใต้รูปแบบ 2 รูปแบบ คือ

1) รูปแบบที่แสดงออกถึงความรุนแรง ได้แก่ ความรู้ทางการปราบปราม การทหาร การควบคุม นักโทษ อาชญวิทยา การสงคราม จิตเวชศาสตร์

2) รูปแบบที่แสดงออกถึงความไม่รุนแรง แต่แฝงไว้ด้วยความรุนแรง ได้แก่ ความรู้ทางด้านสื่อสารมวลชน การโฆษณา การตลาด ทฤษฎีบริหารธุรกิจ ทฤษฎีทางการเมือง ความรู้ทางการศึกษา การพัฒนาและทุกสิ่งที่ใช้การครอบงำความคิด ผ่านปฏิบัติการทางการสร้างความรู้เพื่อ กีดกัน/เบียดขับ/ควบคุมมนุษย์

Bloom, ND (อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 11) ได้อธิบายความหมายของ ความรู้ไว้ว่าหมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันเนื่องจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวบรวมสาระต่าง ๆ เหล่านี้ จนกระทั่ง

พัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นต่อไป โดยความรู้นี้อาจแยกออกเป็นความรู้เฉพาะสิ่ง ความรู้ในเรื่องระเบียบการ และความรู้เรื่องสากล เป็นต้น

Hospers, อ้างถึงใน มาโนช เวชพันธ์ 2532: 15 – 16) ได้ชี้ให้เห็นว่าความรู้ (Knowledge) นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนึกได้มองเห็น ได้ยิน หรือได้ฟังความรู้นี้เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการจำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนหรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้ การจำได้จึงถือว่าเป็น กระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ

2.2.2 ความหมายของความเข้าใจ

อนันต์ ศรีโสภณ (2522 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 9) ให้ความหมายของความเข้าใจว่า ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง การเข้าใจความหมายของสิ่งนั้น ประกอบด้วย 1) การแปล (การแปลจากแบบหนึ่งไปสู่อีกแบบหนึ่ง โดยการรักษาไว้อย่างถูกต้อง) 2) การตีความหมาย (การอธิบายหรือเรียบเรียงเนื้อหาใหม่ให้เข้าใจง่าย) 3) การขยายความ (ขยายความหมายของข้อมูลที่มีอยู่ใกล้เคียงไปจากเดิม)

กิริติ บุญเจือ (2525 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 10) ได้ให้ความหมายทางปรัชญาของ “ความเข้าใจ” ไว้ว่า “ความเข้าใจ” หมายถึง ความรู้สึกซึ่งสามารถเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างวิทยาการต่าง ๆ

จักรกริช ใจดี (2542: 8-9) กล่าวว่า ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถ จับใจความสำคัญของเรื่องราวต่างๆ ได้ ทั้งภาษา รหัสสัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็น การแปลความ การตีความ การขยายความ โดยมีลักษณะ ดังนี้

1. การแปลความ คือ ความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่จะสื่อความหมาย หรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากการสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

2. การตีความ คือ ความสามารถในการอธิบาย หรือแปลความหมายหลายๆ ลักษณะ เรียบเรียง โดยทำการจัดระเบียบ สรุปย่อคเป็นเนื้อความใหม่ โดยยึดเป็นเนื้อความเดิมเป็นหลักไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

3. การขยายความ คือ ความสามารถที่ขยายเนื้อหาข้อมูลที่รับรู้มาให้มากขึ้น หรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกี่ยวเนื่องจากข้อมูล

ธนพล สมักรการ (2550: 12) ได้สรุปความหมายของความเข้าใจว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความจำ ไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ ตีความ อธิบาย จัดกลุ่ม จัดลำดับ จัดระบบ หรือทำการเปรียบเทียบข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นได้

Bloom, ND (1971 อ้างถึงใน ฆานิชฐา ก้องกวิน, 2551: 33) ได้อธิบายความหมายของ “ความเข้าใจ” ไว้ว่า “ความเข้าใจ” หมายถึง ความสามารถทางปัญญาและทักษะ อันได้แก่ 1) ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล) 2) ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด (การตีความ) 3) ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้ได้จากการกระทำ (การประเมินค่า)

Hospers, (อ้างถึงใน มาโนช เวชพันธ์ 2532: 15 – 16) ชี้ให้เห็นว่า ความเข้าใจ(Comprehension) เป็นขั้นตอนต่อมาจากความรู้ โดยเป็นขั้นตอนที่จะต้องใช้ความสามารถของสมองและทักษะในขั้นที่สูงขึ้น จนถึงระดับของการสื่อความหมาย ซึ่งอาจเป็นไปได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ โดยมักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ แล้ว อาจจะโดยการฟัง การเห็น การได้ยิน หรือเขียน แล้วแสดงออกมาในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสารที่ได้ยินมาโดยคำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมเอาไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนก็ได้

2.2.3 ความรู้ความเข้าใจ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 10) กล่าวถึง ความรู้ความเข้าใจว่า คือ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ รวมทั้งการศึกษากการพัฒนาความสามารถ ทักษะทางสติปัญญาและการใช้วิจารณญาณของมนุษย์เริ่มต้นจากระดับง่าย ๆ ก่อนแล้วค่อยเพิ่มความสามารถในการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญาเพิ่มขึ้นตามลำดับ

2.2.4 ระดับความรู้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2536 อ้างถึงใน ธนพล สมักรการ, 2550: 9) ได้กล่าวถึงความรู้ ในพฤติกรรมกรเรียนรู้กลุ่มพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ว่าเป็นความสามารถและทักษะทางด้านสมองในการคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งแบ่งย่อยเป็น 6 ชั้น ดังนี้

2.2.4.1 ความรู้ (Knowledge) เป็นความสามารถในการจำหรือระลึกได้ ซึ่งรวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ ที่เคยได้รับรู้มา คือ

- 1) ความรู้เฉพาะเรื่อง เฉพาะอย่าง เป็นการระลึกข้อสนเทศในส่วนย่อยเฉพาะอย่างที่ยกได้โดยค
- 2) ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ เกี่ยวกับความหมายของคำ
- 3) ความรู้เกี่ยวกับความจริงเฉพาะอย่าง เช่น รู้วัน เดือน ปี เหตุการณ์ สถานที่ เป็นต้น
- 4) ความรู้เกี่ยวกับวิถีทาง วิธีดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ
- 5) ความรู้ในเรื่องระเบียบ แบบแผน ประเพณี

- 6) ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม และระดับก่อนหลัง
- 7) ความรู้ในการแยกประเภทและจัดหมวดหมู่
- 8) ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์
- 9) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบและกระบวนการ
- 10) ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวคิดและโครงสร้าง
- 11) ความรู้เกี่ยวกับหลักการและข้อสรุปทั่วไป
- 12) ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

2.2.4.2 ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการแปลความ ตีความหมาย ขยายความในเรื่องราว และเหตุการณ์ต่าง ๆ แยกได้เป็น 3 ลักษณะดังนี้

- 1) การแปลความ เป็นการจับใจความให้ถูกต้อง เกี่ยวกับสิ่งที่สื่อความหมาย หรือจากภาษาหนึ่งของการสื่อสาร ไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง
- 2) การตีความหมาย เป็นการอธิบายความหมายหรือสรุปเรื่องราวโดยการจัดระเบียบใหม่ รวบรวมเรียบเรียงเนื้อหาใหม่
- 3) การขยายความ เป็นการขยายเนื้อหาที่เหนือกว่าขอบเขตที่รู้ เป็นการขยายขีดการอ้างอิง

2.2.4.3 การนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำสาระต่าง ๆ ไปใช้ในสถานการณ์จริง หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง เป็นการใช้ความเป็นนามธรรมในสถานการณ์รูปธรรม

2.2.4.4 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกสื่อความหมายไปสู่หน่วยย่อย เป็นองค์ประกอบสำคัญหรือเป็นส่วน ๆ เพื่อให้ได้ลำดับชั้นความคิด ความสัมพันธ์ การวิเคราะห์เช่นนี้ก็เพื่อมุ่งจะให้สื่อความหมายมีความชัดเจนยิ่งขึ้น จำแนกได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

- 1) การวิเคราะห์ส่วนประกอบ เป็นการชี้ให้เห็นหน่วยต่าง ๆ ที่เป็นส่วนประกอบที่อยู่ในสิ่งที่สื่อความหมาย
- 2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นการแยกการประสานหรือความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในสิ่งที่สื่อความหมาย
- 3) การวิเคราะห์หลักการในเชิงการจัดดำเนินงาน เป็นการชี้ให้เห็นถึงระบบการจัดการ และวิธีการรวบรวมองค์ประกอบต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

2.2.4.5 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการนำหน่วยต่าง ๆ หรือส่วนต่าง ๆ เข้าเป็นเรื่องเดียวกัน จัดเรียบเรียงและรวบรวมเพื่อสร้างแบบแผนหรือโครงสร้างที่ไม่เคยมีมาก่อน อาจจำแนกได้ 3 ลักษณะ คือ

- 1) การสังเคราะห์ข้อความ เป็นการผูกข้อความขึ้น โดยการพูดหรือเขียนเพื่อสื่อความคิด ความรู้สึก หรือประสบการณ์ไปยังผู้อื่น

2) การสังเคราะห์แผนงาน เป็นการพัฒนาหรือเสนอแผนการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของงานที่ได้รับมอบหมาย หรือที่คิดทำขึ้นเอง

3) การสังเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นการพัฒนาหรือสร้างชุดของความสัมพันธ์ เชิงนามธรรมขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องจำแนกหรืออธิบายข้อมูล หรือปรากฏการณ์บางอย่างจากข้อความเบื้องต้น

2.2.4.6 การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินคุณค่าของเนื้อหาวัสดุอุปกรณ์ และวิธีการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพที่สอดคล้องกับสถานการณ์ ซึ่งอาจจะกำหนดเกณฑ์ขึ้นเอง หรือผู้อื่นกำหนด จำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ

1) การประเมินตามเกณฑ์ภายใน เป็นการประเมินค่าความถูกต้องของวัสดุอุปกรณ์ ข้อความ เหตุการณ์ ตามคุณสมบัติประจำตัวของอุปกรณ์ ข้อความ หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2) การประเมินค่าตามกฎเกณฑ์ภายนอก เป็นการประเมินค่าโดยอ้างอิงกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

2.2.5 การวัดความรู้

เป็นการวัดสมรรถภาพสมองด้านการระลึกออกของความจำหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้เห็นและที่ทำมาก่อนแล้วทั้งสิ้น ซึ่งผู้ที่ทำการวัดสามารถใช้เครื่องมือที่มีลักษณะเป็นคำถามได้ ลักษณะคำถามอาจจะแตกต่างกันไปตามชนิดของความรู้หรือความจำ แต่จะมีลักษณะร่วมประการหนึ่ง คือ เป็นคำถามที่ให้ระลึกถึงเรื่องราวและประสบการณ์ที่ผ่านมา ที่จำได้ไว้ก่อนแล้ว ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของคำศัพท์ นิยาม ทฤษฎี ระเบียบ แบบแผน หรือหลักการต่าง ๆ

ชวาล แพร์ตกุล (2526 อ้างถึงใน ชนพล สมัครการ, 2550: 15) ได้กล่าวถึง การวัดความรู้ไว้ว่า การวัดความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์และนิยาม คือ การวัดว่า “คำ” หรือ “กลุ่มคำ” หรือ ความหมายหรือคำแปลของเครื่องหมาย รูปภาพ ตัวอ้อย และสัญลักษณ์ต่างๆ นั้น คืออะไรมีความหมายทั่วไปหรือความหมายเฉพาะว่าอย่างไร มีคุณสมบัติอะไร

การวัดความรู้กับกฎและความจริง คือ การวัดว่า สูตร กฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราวใจความ หรือเนื้อความสำคัญ ๆ ได้มีการพิสูจน์หรือการยอมรับแล้ว เป็นอย่างไร

การวัดความรู้ในวิธีการดำเนินการ คือ การวัดความจำ หรือกระบวนการและแบบแผนวิธีทำงานของเรื่องราวต่างๆ เหตุการณ์ ว่ามีที่มาอย่างไร ใช้วิธีการใด มีการดำเนินการเป็นขั้นๆ อย่างเป็นขั้นๆ อย่างเป็นขั้นๆ มีได้มุ่งที่วัดถึงการนำไปปฏิบัติกันมาอย่างไร เข้าใจอย่างไร

การวัดความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน คือ การวัดค่า แบบแผน แบบฟอร์มตามจารีตธรรมเนียมประเพณี ที่เคยปฏิบัติกันมาอย่างไร

การวัดความรู้เกี่ยวกับลำดับขั้นและแนวโน้ม คือ การวัดความรู้ ในเหตุการณ์ต่าง ๆ มีความเคลื่อนไหว ไน้มเอียดในทางใด ตามลำดับเวลาอย่างไร และเรื่องต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นก่อนหลังและดำเนินเป็นขั้นๆ เรียงติดต่อกันมาอย่างไร

การวัดความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท คือ การวัดที่เกี่ยวกับการจัดประเภทสิ่งของเรื่องราว เหตุการณ์ต่าง ๆ ตามประเภท ตามชนิด ตามลำดับก่อนหลังเป็นอย่างไร

การวัดความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ คือ การวัดความจำในกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวินิจฉัย และ ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ว่าทำได้หรือไม่ และควรใช้กฎเกณฑ์หรือหลักการใด

การวัดความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินงาน คือ การวัดค่า การได้ผลลัพธ์ต่าง ๆ นั้น ต้องใช้เทคนิคอะไร มีวิธีปฏิบัติอย่างไร มีกระบวนการและกรรมวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้พิสูจน์หรือหาความจริงนั้น ๆ ว่าจะต้อง ดำเนินการอย่างไร

การวัดความรู้เกี่ยวกับความรู้รวบยอดในเรื่อง คือ การวัดความจำของข้อสรุปหรือหลักการใหญ่ ๆ ของเนื้อหาได้หรือไม่

ดังนั้น สรุปได้ว่า ความรู้และความเข้าใจ เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคลากรจะต้องทำการศึกษาให้มีความรู้และความเข้าใจในสิ่งนั้น ๆ ให้ลึกซึ้ง ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติเพราะการรับรู้สิ่งที่ผิดพลาด และการเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง สามารถทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล้มเหลว

2.3 ความหมายของทัศนคติ

“ทัศนคติ” ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Aptus” ซึ่งมีความหมายว่า โน้มเอียง เหมาะสม มีผู้ใช้คำอื่นในความหมายเดียวกันซึ่งเราจะพบเห็นได้จากเอกสารวิชาการ หลากๆ ฉบับ กล่าวคือ “เจตคติ” หรือ “เจตณคติ” ซึ่งในการให้คำนิยามหรือคำจำกัดความของคำว่า “ทัศนคติ” นั้น ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง ท่าที หรือ ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และนอกจากนี้ได้มีการศึกษาและนักจิตวิทยาทั้งในอดีตและปัจจุบันได้ ให้คำจำกัดความไว้มากมาย ดังนี้

สร้อยตระกูล (ดิวนานนท์) อรรถมานะ (อ้างใน สุชาติ ฤกษ์ไอรส, 2553 : 7) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ ผลผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจ เป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรม หนึ่งขึ้น

สุพานี สฤษฎ์วานิช (อ้างใน สุชาติ ฤกษ์ไอรส, 2553 : 7) ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ โดยอธิบาย ออกเป็น 2 ลักษณะคือ 1) เป็นความเชื่อหรือคำพูดในเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดหนึ่ง และ 2) เป็นความคิดเห็น หรือคำพูดในเชิงประเมิน (Evaluative Statements) ที่มีต่อเหตุการณ์ต่อบุคคล หรือต่อสิ่ง ใดสิ่งหนึ่ง ในแง่บวกหรือลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เชื่อหรือไม่เชื่อ ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ

Kath (อ้างใน สุชาติ ฤกษ์โอรส, 2553 : 7) ให้คำจำกัดความทัศนคติในลักษณะที่คล้ายคลึงกันและขยายความให้ชัดเจนขึ้น ดังนี้ ทัศนคติเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบ ทัศนคติจะรวมความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึกหรือความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งนั้น คุณลักษณะของมันและส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งอื่น

Thurstone (1967, อ้างในเบญจนาฏ พ่วงพิพัฒน์, 2545 : 7) อธิบายว่าเจตคติเป็นผลรวมของความรู้สึกนึกคิด อคติและความกลัวของบุคคลที่แสดงออก โดยการพูดแสดงความคิดเห็นออกมา

ชาติชาย พิทักษ์ธนาคม (อ้างใน เบญจนาฏ พ่วงพิพัฒน์, 2545 : 7) ได้อธิบายว่า ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความรู้สึกดังกล่าวอาจจะเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ สภาพการณ์ เหตุการณ์ เป็นต้น เมื่อเกิดความรู้สึกบุคคลนั้นจะมีการเตรียมพร้อม เพื่อมีปฏิกิริยาตอบโต้ไปในทิศทางใด ทิศทางหนึ่งตามความรู้สึกของตนเอง

สรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึงอารมณ์ ความคิด ความรู้สึก รวมถึงท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งทัศนคตินั้นสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) คือความรู้สึกด้านที่ดี ที่ชอบ และทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) คือความรู้สึกด้านที่ไม่ดี ที่รู้สึกไม่ชอบ ซึ่งทัศนคติของบุคคลนั้นยังส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลนั้นด้วย

2.4 ความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ความคิดเห็นหรือทัศนคติ เป็นสภาวะทางจิตประการหนึ่งที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ อันเกิดจากการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ สามารถแบ่งได้เป็น 3 องค์ประกอบ ซึ่ง ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2531 : 65) ได้ให้ความหมายของแต่ละองค์ประกอบไว้สรุปได้ดังนี้

2.4.1 องค์ประกอบทางการรู้ประเมินค่า (Cognitive Component) เดิมใช้ในความหมายของการรู้การคิด ความเชื่อ ตลอดจนข้อสนเทศทั่วไปเกี่ยวกับวัตถุทางทัศนคตินั้น แต่องค์ประกอบนี้จะต้องมีลักษณะที่มีทิศทางประกอบด้วย คือทางด้านดีหรือเลว มีประโยชน์หรือโทษ จึงไม่ใช่ข้อเท็จจริง (Fact) มีประโยชน์หรือมีโทษอย่างไร ดังนั้นการวัดองค์ประกอบแรกของทัศนคติอย่างถูกต้องจะต้องวัดความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับวัตถุทางทัศนคตินั้นของบุคคล

2.4.2 องค์ประกอบทางความรู้สึก (Affective Component) ทัศนคติดีมีลักษณะสำคัญคือ อารมณ์ของบุคคลเกี่ยวกับวัตถุทางทัศนคตินั้น เช่นเดียวกับองค์ประกอบแรก ความรู้ของบุคคลก็จะต้องมีลักษณะที่เป็นทิศทางด้วย ซึ่งหมายถึงความชอบ ความไม่ชอบสิ่งหนึ่ง หรือความพอใจ ไม่พอใจสิ่งหนึ่ง และสอดคล้องกับองค์ประกอบแรกของเขาด้วย กล่าวคือถ้าบุคคลเชื่อว่าสิ่งใดดีมีประโยชน์บุคคลก็จะชอบและพอใจสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลเชื่อว่าสิ่งนั้นเลวหรือมีโทษ บุคคลก็จะไม่ชอบไม่พอใจสิ่งนั้น องค์ประกอบนี้มีเนื้อหาที่อาจจะวัดได้ไม่หลากหลายเท่าองค์ประกอบแรกแต่ก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของทัศนคติ

2.4.3 องค์ประกอบทางการมุ่งกระทำ (Action Tendency Component) เนื่องจากทัศนคติเป็นลักษณะทางจิตใจที่จะต้องศึกษาแยกต่างหากจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง ฉะนั้น องค์ประกอบนี้จะเป็นการรายงานเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือเป็นการวัดปริมาณของพฤติกรรมโดยตรงไม่ได้ แต่จะต้องเป็นลักษณะทางจิตใจที่เกี่ยวกับพฤติกรรม เจตนาที่จะกระทำหรือความมุ่งกระทำ องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของบุคคลมากกว่าองค์ประกอบอื่น

องค์ประกอบทั้งสามของทัศนคติสามารถใช้ในการทำนาย และอธิบายพฤติกรรมที่เฉพาะเจาะจงของบุคคลได้ เพราะเชื่อว่าหากบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องใด (ร่วมกับบุคลิกภาพอื่นๆ ที่เหมาะสม) ก็จะกระตุ้นให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในเรื่องนั้นมากกว่าบุคคลที่มีทัศนคติไม่ดี จึงหมายถึงการที่บุคคลประเมินค่าว่า พฤติกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ รู้สึกพอใจ และพร้อมที่จะกระทำแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องนั้นในลักษณะต่างๆ ซึ่งเป็นไปในทิศทางบวก ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ สุพานี สฤญฎ์วานิช ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ โดยอธิบายออกเป็น 2 ลักษณะคือ 1) เป็นความเชื่อหรือคำพูดในเชิงประเมินที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลใดหนึ่ง และ 2) เป็นความคิดเห็น หรือคำพูดในเชิงประเมิน (Evaluative Statements) ที่มีต่อเหตุการณ์ต่อบุคคล หรือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในแง่บวกหรือลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย เชื่อหรือไม่เชื่อ ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ รวมทั้งงานวิจัยของกนกวรรณ ร่วมไทย ได้ศึกษาวิจัยเรื่องบรรยากาศขององค์กรที่มีผลต่อทัศนคติต่องานให้บริการลูกค้า ศึกษากรณีบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ได้พบว่ามีผลทางสังคม และเศรษฐกิจของพนักงานในเรื่อง ระดับการศึกษาและระยะเวลาทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับทัศนคติในการให้บริการลูกค้า โดยความสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะผูกพัน กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงหรือมีระยะเวลาทำงานนาน จะมีทัศนคติต่อการให้บริการต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาค่ำหรือมีระยะเวลาการทำงานน้อย สำหรับบรรยากาศขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการให้บริการลูกค้า คงมีเฉพาะในมิติความรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับรางวัลและการลงโทษเท่านั้น โดยความสัมพันธ์เป็นไปอย่างสอดคล้องสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นจริงเฉพาะพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และทำงานมาแล้วตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของชาติชาย พิทักษ์ชนาคม ได้อธิบายว่า ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความรู้สึกดังกล่าวอาจจะเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ สภาพการณ์ เหตุการณ์เป็นต้น เมื่อเกิดความรู้สึกบุคคลนั้นจะมีการเตรียมพร้อมเพื่อมีปฏิกิริยาตอบโต้ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งตามความรู้สึกของตนเอง

กล่าวโดยสรุป บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันประเมินค่าว่า เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ รู้สึกพอใจ และพร้อมที่จะแสดงความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันในลักษณะต่างๆ ซึ่งเป็นไปในทิศทางบวกมากกว่าบุคคลที่มีทัศนคติไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

2.5 การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.5.1 หลักการ แนวคิดการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมเป็นพลังสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคลแต่ละคน และผลผลิต ของสังคม ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ ความผูกพันของบุคคลในสังคม นวัตกรรมของสังคมที่เกิดขึ้นในอดีตจนถึงปัจจุบัน และจะเกิดขึ้นใหม่ในอนาคตเป็นผลจากแนวคิดของการมีส่วนร่วมเกือบทั้งสิ้น จะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับความต้องการ ลักษณะของสังคม วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติที่มีต่อการมีส่วนร่วม นอกจากนี้การมีส่วนร่วมยังช่วยยกระดับแรงจูงใจ (Motivation) การสร้างข้อผูกพันของการเปลี่ยนแปลง (Commitment to change) การให้ความร่วมมือ (Co - operation) และคุณภาพของการตัดสินใจ แนวคิดหลักของการมีส่วนร่วมมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ จะต้องมิบุคคล ที่เข้าไปเกี่ยวข้อง (Involvement) การช่วยเหลือและการทำประโยชน์ (Contribution) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งเกี่ยวข้องทางจิตใจมากกว่าทางร่างกาย (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2538 : 182) ปัจจุบันแนวคิดการมีส่วนร่วมมีกระแสการยอมรับที่จะนำมาใช้เป็นหลักการพื้นฐานของการพัฒนา นายแพทย์ประเวศ วะสี ได้กล่าวไว้ว่า หัวใจสำคัญของการพัฒนาชุมชน คือ ให้ชุมชนนั้นรวมตัวกัน ซึ่งมีได้หมายถึงการรวมตัวเพื่อผลประโยชน์ ร่วมกันทางเศรษฐกิจเท่านั้น แต่เป็นการรวมตัวกันด้วยจิตสำนึก และค่านิยมร่วมกันบางอย่าง ซึ่งจะทำให้เกิดพลังที่ยั่งยืน เป็นศิลปะแห่งการพัฒนาชุมชนที่กล่าวในที่นี้รวมถึง บ้าน สถาบันศาสนา โรงเรียนและสถาบันอื่น(อมรวิเศษ นาครทรรพ. 2541 :72) สำหรับหลักการในมิติของการมีส่วนร่วมเพื่อการพัฒนา เป็นการกระตุ้นให้บุคคลที่เคยอยู่วงนอก ได้เข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการพัฒนา เพื่อกระจายผลของการพัฒนาให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึง ให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการบริโภคผลผลิตของสังคม มีส่วนร่วมการตัดสินใจในการริเริ่มกิจกรรม โครงการร่วมดำเนินงาน ติดตามประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ ที่เกิดขึ้นอย่างมีศักดิ์ศรี และความเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่จะมีผลกระทบต่อคนในสังคมหลักการมีส่วนร่วมจึงเป็นหัวใจสำคัญของแนวคิดประชาธิปไตย (ศิริกาญจน์ โกสุมภ์. 2542 : 12 – 13)

การมีส่วนร่วมมีผู้ให้คำจำกัดความที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละบุคคลที่เป็นเป้าหมาย มีความหลากหลายไม่ตายตัว ดังตัวอย่าง อรพินท์ สพโชคชัย (2538 : 2) ที่สรุปความหมายของการมีส่วนร่วม ไว้ว่าการมีส่วนร่วมของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในชุมชนที่ได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินการพัฒนาของภาครัฐ หรือหมายถึง การมีส่วนร่วมของประชาชนในหมู่บ้านในการดำเนินการพัฒนาของรัฐ หรือกิจกรรมการพัฒนาของชุมชนที่ประชาชนยินดีมาร่วม ซึ่งเป็นการร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมลงทุนลงแรง ซึ่งเป็นความหมายของการมีส่วนร่วมเชิงพัฒนาชุมชน ชูชาติ พ่วงสมจิตร (2540 : 11 - 12) การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชน ส่วน ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ (2542 : 15 -17) ได้อธิบายความหมายของการมีส่วนร่วมในลักษณะที่แตกต่างกัน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมที่ทำให้ประชาชนที่เคยถูกกีดกันออกไปให้เข้ามามีส่วนร่วมเพื่อได้รับประโยชน์จากทรัพยากรและสังคมร่วมกัน โดยการร่วมกันค้นหาปัญหา วิธีการ แก้ไขปัญหา

วางแผนงาน ตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติ กล่าวคือ ประชาชนจะมีอำนาจในการตัดสินใจ อำนาจในการควบคุม ซึ่งเป็นอำนาจที่แท้จริงในการพัฒนาตนเองอย่างจริงจังอันเป็นผลมาจาก การต่อสู้ มิใช่การให้โดยรัฐหรือ การเรียกร้องจากประชาชน

2. ด้านวาทกรรมทางภาษา การมีส่วนร่วมมีความเข้าใจที่แตกต่างกันเกี่ยวกับความหมายของการมีส่วนร่วม อาทิ ความหมายที่ใช้สำหรับสถาบันภายนอกชุมชน ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การเข้ามาควบคุมการใช้ทรัพยากรและออกกฎเกณฑ์ต่างๆ โดยที่เน้นการเข้ามามี ส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม โครงการจากการริเริ่มของรัฐ ซึ่งแตกต่างไปจากความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนที่อยู่ในชุมชน นั้นที่เน้นการมีส่วนร่วมทั้งการริเริ่ม การดำเนินการ การ ตรวจสอบ การรับผลประโยชน์

3. ด้านลักษณะของการมีส่วนร่วม มีสองลักษณะคือ ลักษณะแรกเป็นความหมายของการ มีส่วนร่วมแบบกว้าง ๆ คือการมีส่วนร่วมด้วยความสมัครใจที่ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินการ กระบวนการตรวจสอบ และการร่วมรับผลประโยชน์ ลักษณะที่สอง เป็นความหมายที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจง โดยมุ่งให้ประชาชนได้มีความริเริ่ม ใ้ความพยายาม และมีความเป็นตัวของตัวเองในการดำเนินการ การควบคุมการใช้ทรัพยากร ซึ่งเป็นการดำเนินงานอย่างแข็งขัน

4. ด้านการรวมพลังและทรัพยากร เป็นความหมายของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการรวมพลัง และความพยายามที่จะช่วยกันระดมทรัพยากรในทุกๆ ด้านที่มีอยู่ เพื่อนำมาใช้ดำเนินการจนบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นความร่วมมือกันอย่างแข็งขันของผู้ที่มีส่วนร่วม ส่วนบุคคลอื่นที่ เข้ามาวางแผน ควบคุมการดำเนินการ เป็นเพียงเข้ามามีส่วนร่วมอย่างผิวเผินจะไม่ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมที่แท้จริง

ประเภทของการมีส่วนร่วม สิริกาญจน์ โกสุม (2542 : 16 – 17) ได้สรุปไว้ 3 ด้านดังนี้

1. ด้านบริบท (Context) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาที่เกิดจากบุคคลในชุมชนซึ่งมีความใกล้ชิดกับบริบทของชุมชนเป็นอย่างดี ย่อมทำให้การตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการปฏิบัติ (Practical) การร่วมกันตัดสินใจของประชาชนในชุมชนทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา และยังเป็นแรงกระตุ้นให้ประชาชนได้มีโอกาสใช้ความสามารถของตนทั้ง ด้านความคิด และการปฏิบัติอย่างเต็มที่

3. ด้านจิตใจ (Moral) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของประชาชนในการพัฒนาย่อมทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (Ownership) ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการดำเนินชีวิตในสังคม

2.5.2 ความหมายการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วมด้านองค์ประกอบ (ศิริกาญจน์ โกสุมภ์, 2542 : 18) ที่สรุปจากงานวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนจากสถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมแห่งสหประชาชาติ (UNRISD) ได้เสนอว่า การมีส่วนร่วมมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ

1. การแบ่งสรรอำนาจ และการได้รับทรัพยากรที่ขาดแคลนหายาก
2. การมีความพยายามอย่างจริงจัง โดยกลุ่มคนที่จะควบคุมชะตาชีวิตของตนเอง และปรับปรุงสภาพที่เป็นอยู่

3. การเปิดโอกาสให้บุคคลที่อยู่ในกลุ่มชั้นล่าง ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา

จากผลการวิเคราะห์ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างนักพัฒนาและประชาชนในการทำงานร่วมกันตามแนววัฒนธรรมของ กาญจนา แก้วเทพ (2544 : 10 – 12) พบว่า ความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันจะมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะที่มีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน
2. ความสัมพันธ์ที่มีความเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน
3. เป็นความสัมพันธ์ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน เป็นผลประโยชน์ที่ไม่ขัดแย้งกัน หากแต่สนับสนุนซึ่งกันและกัน

สำหรับการมีส่วนร่วมในความหมายที่เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการ ทศนา แสงศักดิ์ (2539 : 15 - 16) ได้สรุปไว้ว่า เป็นเรื่องของความเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ ความรู้สึก นึกคิดของแต่ละคนที่มีต่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของกลุ่ม เป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยทำให้เกิดความสำเร็จ เกิดความ รับผิดชอบต่อกิจกรรมร่วมกันด้วยการเข้าไปเกี่ยวข้อง (Involvement) เข้าไปช่วยเหลือ (Contribution) และมีความรับผิดชอบ (Responsibility) ซึ่งจะเกิดขึ้นทุกระดับของสายบังคับบัญชาใน 3 ลักษณะ คือ มีการช่วยเหลือ มีการให้อำนาจ และมีขอบเขตภาระงาน โดยมีปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. เป็นความพยายามที่เกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ และความรู้สึกระหว่างบุคคล (Interrelationship)
2. เป็นการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือระหว่างบุคคลอย่างใกล้ชิด (Collaboration)
3. เป็นการให้บุคลากรรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (Accountability)
4. เป็นการพัฒนาการมีส่วนร่วมโดยคำนึงถึงความสมดุล (Balance) ระหว่างการมีส่วนร่วมอย่างไม่แท้จริงกับการมีส่วนร่วมที่มากเกินไป

จากหลักการ แนวคิด และความหมายของการมีส่วนร่วมแบบเสมอภาค สามารถสรุป ลักษณะสำคัญที่ใช้เป็นฐานคิดสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ได้ดังนี้

1. ประกอบขึ้นด้วยกลุ่มบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านั้นมีความรู้สึก หรือมีอารมณ์ร่วมที่จะแก้ปัญหา และ/หรือพัฒนาภารกิจที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมของตน

2. บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมจะอยู่ในฐานะเป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุน ไม่มีผลประโยชน์และความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

3. บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมจะมีความเสมอภาคกันในเรื่องการตัดสินใจและความร่วมมือในการริเริ่ม และดำเนินการในภารกิจที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน

Cohen & Uphoff (1981, p.6) ได้กล่าวไว้ว่าการมีส่วนร่วม คือการที่สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) ว่าควรทำอะไร และทำอย่างไร ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การริเริ่มตัดสินใจ การดำเนินการตัดสินใจ และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (Implementation) ซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปของการเข้าร่วมโดยการให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการให้ความร่วมมือ

3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ (Benefits) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ทางบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ (Evaluation) ซึ่งนับเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมดและเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2527, หน้า 183) ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วม คือ การทำงานร่วมกับกลุ่มเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ โดยกระทำการงานดังกล่าวด้วยความรู้สึกผูกพันให้ประจักษ์ว่าเชื่อถือได้ แสดงว่าการมีส่วนร่วมเป็นผลของความร่วมมือร่วมใจ การประสานงานและความรับผิดชอบ โดยได้แบ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วมเป็น 3 ประการคือ

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct Participation) โดยผ่านองค์กรการจัดตั้งของประชาชน

2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน เช่น กรรมการของกลุ่ม หรือชุมชน

3. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการเปิดโอกาสให้ (Open Participation) โดยผ่านองค์กรที่ไม่ใช่ผู้แทนของประชาชน

วันชัย โกลละสุต (2549) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง ทรัพยากรในการบริหารที่เป็นส่วนหนึ่งของบุคคลในแต่ละระดับการปฏิบัติมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การ

สั่งการและควบคุมการปฏิบัติในแต่ละส่วน ๆ อย่างเต็มความสามารถ ทั้งในทิศทางเพื่อการปฏิบัติด้านเดียว หรือการนำเสนอซึ่งความคิดในการดำเนินการตามกระบวนการนั้นอย่างใดอย่างหนึ่ง และการบริหารแบบมีส่วนร่วม ก็คือการที่บุคคลในองค์กรหรือต่างองค์กรได้ร่วมกันเพื่อจัดการงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จ ทั้งนี้ การมีส่วนร่วมนั้น ๆ จะอยู่ในขั้นตอนใด ๆ ก็ตาม โดยขึ้นอยู่กับ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการบริหาร เป็นเกณฑ์

บุคคลในการมีส่วนร่วมเพื่อการบริหารงานหรือการจัดการงานภายในองค์กรจะประกอบด้วย ผู้บังคับบัญชา (ผู้บริหารระดับสูง) ผู้บริหารระดับกลาง (กลุ่มงานต่าง ๆ) และผู้ปฏิบัติ (คนงาน ผู้ทำงานระดับล่าง) สายสัมพันธ์ของบุคคลในองค์กรจะเป็นไปตามลักษณะบังคับบัญชาตามลำดับ การมีส่วนร่วมเพื่อจัดการองค์กรจึงเป็นในทิศทางเพื่อการปรับปรุง พัฒนา หรือแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของการดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบ ความจำเป็นของการมีส่วนร่วมอาจไม่ทั้งหมดของบุคคลในทุกระดับ อาจเฉพาะเพียงแต่ในระดับเดียวกันเท่านั้น หรือเหนือขึ้นไปในระดับหนึ่งก็เป็นที่ได้ ลักษณะการมีส่วนร่วมของการจัดการหรือบริหารภายในองค์กรมีรูปแบบต่าง ๆ ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม

แสวง รัตนมงคลมาส (2543, หน้า 2-3) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง

1. กระบวนการซึ่งมวลชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรมส่วนรวม
2. มวลชนที่เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามบางอย่างส่วนตัว เช่น ความคิด ความรู้ ความสามารถ แรงงาน ตลอดจนทรัพยากรของตนต่อกิจกรรมนั้น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การเกี่ยวข้องของมวลชนในกิจกรรมต่าง ๆ จะมี 2 ด้านคือ

ด้านคิดหรือกำหนดนโยบาย จำแนกเป็น 3 ระดับ คือ

- 1) มวลชนเป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร ข้อคิดเห็น
- 2) มวลชนมีส่วนแบ่งในอำนาจการตัดสินใจ
- 3) มวลชนเป็นผู้กำหนดนโยบาย

ด้านทำหรือดำเนินการตามนโยบาย จำแนกได้ 3 ระดับ คือ

- 1) ร่วมกำหนดเป้าหมาย แผนงาน
- 2) ร่วมดำเนินการในกระบวนการจัดการ
- 3) ร่วมหนุนช่วยทรัพยากรการบริหาร

2.5.3 รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

ยงยุทธ บุราสิทธิ์ (2532, หน้า 28) กล่าวถึงมิติแห่งการมีส่วนร่วม (dimension of participation) ว่า อาจแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้

2.5.3.1 การเตรียมการ (prerequisites to participation) สิ่งจำเป็นที่ต้องเตรียมพร้อมก่อนการระดมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ

1) การให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อปลุกกระตุ้นให้เห็นสภาพปัญหาที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตลอดจนความรู้ ความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเหล่านั้น

2) การรู้จักใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาได้รวดเร็ว และตัดสินใจแก้ปัญหาได้ดี

3) การลงมือปฏิบัติ จะต้องสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.3.2 ลักษณะของการมีส่วนร่วม (aspects of participation) การมีส่วนร่วมมีหลายระดับ ตั้งแต่เป็นสมาชิกจนถึงผู้นำหรือประธานกรรมการ ดังนี้

- 1) เป็นสมาชิก
- 2) เป็นสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม
- 3) เป็นสมาชิกที่บริจาคเงินช่วยเหลือ
- 4) เป็นกรรมการ
- 5) เป็นประธานกรรมการ

นอกจากนี้แล้วยังพิจารณาจากลักษณะต่อไปนี้

- 1) สมาชิกนั้นทำอะไรระหว่างการประชุม (what members do between meetings)
- 2) สมาชิกเสนอบทบาทอะไรในที่ประชุม (what part they play during meeting)

2.5.3.3 แบบอย่างผู้มีส่วนร่วม (types of participation) ผู้มีส่วนร่วมมี 3 แบบ ดังนี้

- 1) เป็นผู้กระทำ (the actor) คือมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกิจกรรม
- 2) เป็นผู้รับผลการกระทำ (the recipient) คือ ได้รับผลจากกิจกรรมโดยตรง
- 3) เป็นสาธารณชนทั่วไป (the public) คือประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง

โดยตรง แต่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรม

2.5.4.4 ขั้นตอนของการระดมการมีส่วนร่วม (stages of organization development) อาจพิจารณาได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการจัดตั้งองค์กร เป็นขั้นทำความรู้จักชุมชน เข้าใจความเป็นไปในชุมชน จำแนกกลุ่มประชาชน เป้าหมายรวมของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง (แม้จำนวนน้อย)

2) ขั้นตอนงานสัมฤทธิ์ผล เป็นขั้นที่กลุ่มเล็ก ๆ ดังกล่าว ได้ทำกิจกรรมแล้วสัมฤทธิ์ผล จึงทำให้สามารถดึงประชาชนนอกกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น

3) ขั้นต่อเนื่องหรือยุดี เป็นขั้นประเมินผลงานของกลุ่ม หากมีประโยชน์ก็ทำต่อเนื่องไว้ผลประโยชน์ก็ยุดี

สุชาดา จักรพิสูทธิ์ (2548) ได้สรุปหลักการและขั้นตอนของ “การมีส่วนร่วม” ไว้ดังนี้

1) การระดมความคิด คือ การคิดค้นและวิเคราะห์ปัญหาาร่วมกัน ในลักษณะของการร่วมคิด มิใช่จากฝ่ายหนึ่งฝ่ายเดียว บนพื้นฐานความศรัทธาว่าทุกคนที่เข้ามามีส่วนร่วมนั้นมีศักยภาพ

2) การวางแผน คือ นำสิ่งที่ร่วมกันคิดมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการร่วมกัน ด้วยการระดมทรัพยากรจากทุกฝ่าย เช่น คน สิ่งของ งบประมาณ เวลา เป็นต้น

3) การลงมือทำ คือ การลงมือทำแผนงานที่ได้ร่วมกันทำหรือแบ่งงานกันรับผิดชอบให้ เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้

4) การติดตามประเมินผล คือ ร่วมกันติดตามผลงานที่ทำ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างการทำงาน ร่วมกันคิดพัฒนาปรับปรุงให้งานดีขึ้น

5) การรับประโยชน์ร่วมกัน มีทั้งผลประโยชน์ทางรูปธรรมที่ต้องการให้เกิดตามกิจกรรมที่ทำนั้น และผลประโยชน์โดยอ้อม แต่มีความสำคัญมาก คือการเรียนรู้จากการร่วมคิดร่วมทำ และความสัมพันธ์ระหว่างภาคีที่พัฒนาไปสู่การมีส่วนร่วมที่สมานฉันท์ เสมอภาค และเอื้ออาทรกันมากขึ้นเป็นลำดับ

2.5.4 ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

อำนาจ อนันตชัย (2527: 126 – 130) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีการมีส่วนร่วมซึ่งสรุปความได้ดังนี้

2.5.4.1 ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (nation morale)

ขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ความกระตือรือร้น ความหวัง ความกล้า และความเชื่อมั่น ในทางตรงกันข้ามก็อาจแสดงออกในรูปของความเฉื่อยชา เฉยเมย ความหวาดระแวง และขาดความเชื่อมั่น

ความสำคัญของขวัญในการทำงานมีมาก คนเรามีความต้องการทางกายและใจ ถ้าคนมีขวัญดี ผลการทำงานก็จะสูงตามไปด้วย แต่ขวัญไม่ดีผลงานก็จะต่ำไปด้วย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึกที่ว่าคุณอื่นเห็นความสำคัญของงานที่ตนทำอย่างไรด้วย

การสร้างขวัญให้ดีต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น การไม่เอารัศเอาเปรียบ คอยสำรวจปฏิบัติการ เป็นแนวทางแก้ไขและเป็นแนวทางตรวจสอบผู้ปฏิบัติ ด้วยการปรับความสัมพันธ์ เช่น ให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน การกำหนดมาตรฐานความดีความชอบ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็น และการให้คำปรึกษาหารือ ผู้ร่วมงานจะสร้างขวัญในการทำงานได้มาก คนทำงานที่มีขวัญดีจะเกิดมีความสำนึกในการรับผิดชอบ อันจะเกิดผลดีแก่หน่วยงานทั้งในส่วนที่เป็นขวัญส่วนบุคคล และขวัญของกลุ่ม

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ขวัญของคนเรา โดยเฉพาะคนมีขวัญที่ดีนั้น ย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่นกัน

2.5.4.2 ทฤษฎีการสร้างความรู้สึกรักชาตินิยม (nationalism)

ชาตินิยม เป็นความรู้สึกรักเป็นตัวเองที่จะอุทิศ หรือเน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ร่วมของชาติ มีความพอใจในชาติของตน พอใจในเกียรติภูมิ จงรักภักดีผูกพันท้องถิ่น มักจะเห็นชัดในการรวมตัวของกลุ่ม เสรีภาพของชาติ และค่านิยมระหว่างชาติ มีความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการปรับปรุงถิ่นฐานด้วยความรู้สึกรักชาตินิยม

2.5.4.3 ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (leadership)

ผู้นำ ได้แก่ ผู้จัดให้ความสะดวก นำสนับสนุน ช่วยเหลือทำให้คนอื่นคล้อยตาม ภาวะผู้นำ เป็นปัจจัยสำคัญของการรวมกลุ่ม จูงใจคนไปยังเป้าประสงค์ประการใดประการหนึ่ง ผู้นำที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เรียกว่า ผู้นำพลวัต คือ เคลื่อนไหวนำทำงานอยู่เสมอ (dynamic leader) อาจจะเป็นผู้นำที่ดีเรียกว่า ผู้นำปฏิกฐาน (positive leader) คือทำแต่ด้านดี หรือผู้นำทางไม่ดี ไม่มีผลงานสร้างสรรค์ (negative leader)

การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนหรือผู้ร่วมงานทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ผู้นำแบบประชาธิปไตยเป็นผู้นำที่ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ใหม่ได้ง่าย มีความรับผิดชอบ รู้จักประนีประนอม ไม่ตัดสินปัญหาข้อขัดแย้งด้วยวิธีรุนแรง อดทนต่อการวิพากษ์วิจารณ์ รับฟังความคิดเห็นคนอื่นที่แตกต่างจากตน เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมคิดปรึกษา แก้ปัญหา ทำงานและติดตามผลงาน ก่อให้เกิดความร่วมมือ และร่วมใจจากผู้เกี่ยวข้องของทุกฝ่ายในการทำงานมีความไว้วางใจ มีสัมพันธภาพ มนุษยสัมพันธ์ ร่วมมือ ประสานงานกันอย่างใกล้ชิด ไม่ปล่อยเสรีเกินควร

ผลการใช้ทฤษฎีการสร้างผู้นำ จะทำให้เกิดการระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญ งานมีคุณภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้น การสร้างผู้นำที่ดี ย่อมนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยดีนั่นเอง

2.5.4.4 ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (administration and method)

การใช้ระบบการบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ยาก เพราะใช้กฎหมายระเบียบแบบแผนเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่ผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดที่ดีที่สุด ในเรื่องของการใช้ระบบการบริหาร เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจอย่างตั้งใจ ไม่มีใครบังคับ ก็จะทำงานด้วยความรัก แต่ถ้าไม่ควบคุมเลยก็ไม่น่าจะไปตามนโยบายและความจำเป็นร่วมกันของรัฐ เพราะการใช้ระบบการบริหารเป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ สามารถใช้เป็นแนวในการกำหนดมาตรฐานความดีความชอบ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้แสดงความคิดเห็นนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้เช่นกัน ทฤษฎีการสร้างความรู้สึกรักชาตินิยม เป็นแนวคิดทฤษฎีที่ทำให้บุคคลมีความรักในองค์กรและสามารถที่จะทำงานเพื่อองค์กรได้ จึงสามารถนำมาใช้ในการมีส่วนร่วม โดยจะทำให้บุคคลต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้

จากแนวคิดเรื่องปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม สามารถสรุปได้ว่า หมายถึง ปัจจัยของสิ่งจูงใจ ปัจจัยโครงสร้างของโอกาส หรือช่องทางในการเข้าร่วม และปัจจัยอำนาจในการส่งเสริมกิจกรรมของผู้ที่

เกี่ยวข้องเพื่อให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมายและยุทธศาสตร์ของสถาบัน พร้อมทั้งร่วมดำเนินการให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างเต็มที่ในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.6 บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ในพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตราที่ 48 ระบุ ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่สถานศึกษาต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการบริหารการศึกษาของสถานศึกษา อาทิ ผู้บริหาร คณะครู ผู้ปกครอง บุคลากรทางการศึกษา ชุมชน และสังคม ควรเข้ามามีบทบาทร่วมกันในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษามีใช้เป็นเรื่องของสถานศึกษาเพียงอย่างเดียว

สำหรับบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา สรุปได้ดังนี้ คือ “ผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการส่งเสริม สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา และดูแลให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วม โดยบทบาทของผู้บริหารจะต้องเป็นผู้นำ/แกนหลักในทุกขั้นตอนของการดำเนินการ” (สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2546, หน้า 29)

จากบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติทำให้สรุปประเด็นที่สำคัญๆ ของบทบาทของผู้บริหารเป็น 5 ประการ คือ ส่งเสริม (Promotion) อำนวยความสะดวก (Facility) การให้คำปรึกษา (Consultation) กำกับดูแล (Monitor) ภาวะผู้นำ (Leadership) (นิมิตร อิศระกุล, 2549, หน้า 16-20)

2.6.1 การส่งเสริม (Promotion) บทบาทในการส่งเสริมของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง การสนับสนุนให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและปฏิบัติงานร่วมกันมีส่วนร่วมในการนำความคิดใหม่มาปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานที่ทำให้บุคลากรมีความสุข ความพอใจ โดยมีการอธิบายความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งมีโอกาสความก้าวหน้าการศึกษาต่อ การศึกษาดูงาน

2.6.2 การอำนวยความสะดวก (Facility) บทบาทในการอำนวยความสะดวกของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง การสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชา มีความเข้าใจต่อกัน มีความพึงพอใจต่อกัน มีความสะดวกคล่องตัวอย่างเพียงพอในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับงานและคอยสั่งการงานต่างๆ ให้ดำเนินไปด้วยดี โดยมีความสัมพันธ์ที่ีระหว่างกัน

2.6.3 การให้คำปรึกษา (Consultation) บทบาทในการให้คำปรึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ศาสตร์พิเศษของผู้บริหารสถานศึกษาในการช่วยให้บุคลากรเข้าใจตนเองและสิ่งแวดล้อมของตน และช่วยส่งเสริมให้บุคลากรนั้นมีความรับผิดชอบในการตัดสินใจให้สามารถทำหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีความสุข โดยสามารถวินิจฉัยปัญหาและกำหนดวิธีการแก้ปัญหาที่กำหนดไว้ก่อนหน้าที่จะมี

การตัดสินใจดำเนินการเพื่อเสริมสร้างให้เกิดความเข้าใจและเปิดโอกาสให้มีการเสนอแนะทางเลือก ประกอบการตัดสินใจ

2.6.4 การกำกับดูแล (Monitor) บทบาทในการกำกับดูแล (Monitor) ของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บทบาทในการติดตาม (Monitor role) เพื่อรับรู้ข้อมูล ทั้งภายในและภายนอกองค์กรประกอบการ ดูแลติดตามการทำงานของบุคลากรเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานและให้ข้อมูลป้อนกลับ ผู้บริหารกำหนด ขอบข่ายและขอบเขตของงานให้ชัดเจน ตั้งแต่เป้าหมาย รายละเอียดของงาน มาตรฐานของการปฏิบัติงาน ขอบเขตของความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรในอันที่จะบรรลุ วัตถุประสงค์และข้อบังคับต่างๆ ของงาน

2.6.5 ภาวะผู้นำ (Leadership) บทบาทด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพล หรืออำนาจที่ตนมีอยู่ในการชักนำหรือโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาให้ ดำเนินงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์การ

จากการศึกษาบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา สามารถสรุปได้ว่าผู้บริหารสถานศึกษาควรมีบทบาท ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ด้านการส่งเสริม การอำนวยความสะดวก การให้ คำปรึกษา การกำกับดูแล และด้านภาวะผู้นำ

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พ.อ.พรเลิศ ยี่โถขาว 2547 ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ของโรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพบกและความรู้ความเข้าใจการประกัน คุณภาพภายใน เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ โรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก ปัจจัยส่วนบุคคลคือ ด้านชั้นยศ และการศึกษา มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารขนส่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ความพึงพอใจนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพบก กับความรู้ความเข้าใจการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนทหารขนส่ง พบว่า ความรู้ด้านงบประมาณของหลักสูตร สภาพแวดล้อมความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน ความรู้เกี่ยวกับ งานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การผลิตนักเรียนตามหลักสูตรของโรงเรียน ขวัญและกำลังใจของ เจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

กนกวรรณ ร่วมไทย (อ่างใน กิตติ ศิริพงษ์, 2537 : 50) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อทัศนคติต่องานให้บริการลูกค้า ศึกษากรณีบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด ได้พบว่า ภูมิหลังทางสังคม และเศรษฐกิจของพนักงานในเรื่อง ระดับการศึกษาและระยะเวลาทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับทัศนคติในการให้บริการลูกค้า โดยความสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะผูกพัน กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงหรือมีระยะเวลาทำงานนาน จะมีทัศนคติต่อการให้บริการต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำหรือมีระยะเวลาการทำงานน้อย สำหรับบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการให้บริการลูกค้า คงมีเฉพาะในมิติความรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับรางวัลและการลงโทษเท่านั้น โดยความสัมพันธ์เป็นไปอย่างสอดคล้องสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นจริงเฉพาะพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และทำงานมาแล้วตั้งแต่ 6 ปีขึ้นไป

ศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (อ่างใน กิตติ ศิริพงษ์, 2537 : 50) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง บุคลิกภาพ และทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีภูมิหลังทางสังคม เศรษฐกิจแตกต่างกันจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนที่แตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขส่วนใหญ่จะมีทัศนคติในทางที่ดีต่อการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพแบบเก็บตัวจะมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนดีกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพแสดงตัว ส่วนปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจของเจ้าหน้าที่ที่ต่างระดับกัน ก็มีบุคลิกภาพและทัศนคติต่างกันด้วย กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีอายุ อายุราชการ ระดับ(ซี) ระดับการศึกษาที่สูงกว่า จะมีบุคลิกภาพไปทางพวกเก็บตัว และเป็นผู้มีทัศนคติในการให้บริการประชาชนในระดับที่ดีด้วย

นิมิตร อิศระกุล (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเชิงเทรา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน บทบาทด้านการส่งเสริมมากที่สุด ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการกำกับดูแลและด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเชิงเทรา เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการรายงานคุณภาพประจำปี ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการทำแผนพัฒนามาตรฐานการศึกษา ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา และการผดุงระบบประกันคุณภาพ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา มีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วีรชน จิรัชยากร (2551) ได้ศึกษา บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 2 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า บทบาท

ของผู้บริหาร ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ บทบาทด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ ด้านการสื่อสารและจูงใจ ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและด้านการมีวิสัยทัศน์ ส่วนบทบาทของผู้บริหารตาม ขอบข่ายภารกิจงาน 4 ด้านของสถานศึกษา พบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้าน การบริหารงบประมาณด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

สุชาติ ฤกษ์ไอรส (2553) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อ ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษาของ บุคลากรที่เป็นกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน มีทัศนคติแตกต่างจากบุคลากรที่เป็นผู้ผู้มีหน้าที่ คูแลสนับสนุนการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ใน ภาพรวมระดับปานกลาง

คูฟแมน (Kaufman, 1949 : 7) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนในชนบท พบว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้และระยะเวลาการอยู่อาศัยในท้องถิ่น มีความสัมพันธ์กับ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

ในบทนี้จะกล่าวถึงการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553 และวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรการศึกษา

3.1.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือสถานภาพทั่วไปของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ประเภทของงานที่รับผิดชอบ อายุการปฏิบัติงานในสถาบัน ระดับการศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหารสถาบัน เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา

3.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.2 ประชากรในการศึกษา

การศึกษาได้มีการเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

3.2.1 บุคลากรกลุ่มผู้บริหารสถาบัน

3.2.2 บุคลากรกลุ่มสายวิชาการ

3.2.3 บุคลากรกลุ่มสายสนับสนุน

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อยๆ หรือเรียกว่าแบ่งชั้น (Strata) จำนวน 3 กลุ่ม ประกอบด้วย บุคลากรกลุ่มผู้บริหารสถาบัน บุคลากรกลุ่มสายวิชาการ และ บุคลากรกลุ่มสายสนับสนุน แล้วสุ่มตัวอย่างจากทุกกลุ่มออกมาตามสัดส่วนมากน้อยของแต่ละกลุ่มโดยต้องใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในขั้นสุ่มจริง ซึ่งวิธีนี้สมาชิกของกลุ่มประชากร ทุก ๆ หน่วยมีโอกาสเท่าๆ กันในการได้รับเลือกมาเป็นสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง ของ Taro Yamane ดังนี้

สูตร
$$n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

เมื่อ $n =$ ขนาดตัวอย่าง

$N =$ จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

$e =$ ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (โดยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5)

$$N = 671$$

แทนค่า
$$n = \frac{671}{671(0.05)^2 + 1}$$

$$n = 250.607$$

ดังนั้นประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้คือ บุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 671 คน (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 : แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะนิติศาสตร์	18	7
คณะบริหารธุรกิจ	33	12
คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ	37	14
คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	28	10
คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม	34	13
คณะภาษาและการสื่อสาร	39	15
คณะรัฐประศาสนศาสตร์	37	14
คณะสถิติประยุกต์	51	19
ศูนย์บริการวิชาการ	5	2
ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง	2	1
สำนักการศึกษาระบบสารสนเทศ	31	12
สำนักงานอธิการบดี	279	104
สำนักบรรณสารการพัฒนา	53	20
สำนักฝึกอบรม	12	4
สำนักวิจัย	12	4
รวม	671	251

ที่มา : ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพและการบริหารจัดการ(QAIS)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

ใช่ หมายถึง ค่าคะแนนเท่ากับ 1

ไม่ใช่ หมายถึง ค่าคะแนนเท่ากับ 0

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่สอดคล้องที่มีต่อระบบประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การดำเนินงานของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับบทบาทของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

สำหรับข้อคำถามตอนที่ 3 ตอนที่ 4 และตอนที่ 5 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับ คือ

1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
2	หมายถึง	น้อย
3	หมายถึง	ปานกลาง
4	หมายถึง	มาก
5	หมายถึง	มากที่สุด

ตอนที่ 6 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยลักษณะของคำถามเป็นคำถามปลายเปิด

หาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประมาณค่าของเบสท์ (Best 1978, 169-175) ซึ่งกำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.79	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.80-2.59	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.60-3.39	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.40-4.19	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.20-5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด

3.4.2 วิธีการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

3.4.2.1 การสร้างแบบสอบถาม ภายหลังจากศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นแนวทางการกำหนดกรอบแบบสอบถาม และจัดสร้างแบบสอบถามตามกรอบที่กำหนด โดยพิจารณาเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา จากนั้น นำแบบสอบถามไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบ พร้อมขอคำแนะนำเพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง ก่อนนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย

3.4.2.2 การทดสอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วก่อนที่จะนำไปใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ต้องดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบด้านภาษาที่ใช้ การวางรูปแบบ ข้อความต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และการทดสอบเพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้การหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของ Cronbach (Cronbach alpha coefficient) จากนั้น ปรับปรุงแบบสอบถามจากผลการทดลองแล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

การทดสอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกรอบแนวคิดและทฤษฎี โดยผ่านการตรวจสอบค่าความเที่ยงตรง (Validity) และทดสอบความเชื่อมั่น โดยการใช้บุคลากรสาย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (N=30) เป็นกลุ่มทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามซึ่งวัดโดยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัก (Cronbachs' alpha coefficient) = 0.974 ซึ่งถือว่าเป็นค่าความมั่นใจสูง

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้แล้ว จะถูกนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยเลือกใช้สถิติดังต่อไปนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อบรรยายลักษณะต่าง ๆ ของตัวแปร

3.6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Pearson Correlation) ตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปร (Multiple Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

3.7 กรอบแนวคิด

การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการ(อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษา ทักษะคิดเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหาร บทบาทของคณะทำงาน พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้ศึกษาได้สร้างกรอบแนวคิดไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาทำงานในสถาบัน
- ประเภทบุคลากร
- เป็นเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา
- เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ
- ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ทักษะคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา

ตัวแปรตาม

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.8 สมมติฐาน

จากการประมวลเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา สามารถกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา สามารถอธิบายความผันแปรของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ร้อยละ 50 ($R^2 = 0.50$)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553 จากการศึกษาปรากฏผล ดังนี้

- 4.1 ปัจจัยภูมิหลังของบุคคลากร
- 4.2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 4.3 การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 4.4 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 4.5 การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- 4.6 การวิเคราะห์บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา
- 4.7 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 ปัจจัยภูมิหลังของบุคคลากร

การสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปรากฏผลดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 62.5 เพศชาย ร้อยละ 37.5

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 37.8 รองลงมาอายุระหว่าง 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 29.1 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 27.5 และอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 12.0 น้อยที่สุด

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาโท ร้อยละ 40.2 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.1 ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 21.9 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.8 น้อยที่สุด

ระยะเวลาการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในสถาบันมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.0 รองลงมา 2-5 ปี ร้อยละ 17.5 ไม่เกิน 2 ปี ร้อยละ 16.3 และทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 13.1 น้อยที่สุด

ประเภทบุคลากร กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานสายสนับสนุน ร้อยละ 74.2 และตำแหน่งอาจารย์ ร้อยละ 25.8

เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ร้อยละ 26.2

และไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ร้อยละ 73.8

คณะทำงานพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นคณะทำงานพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ร้อยละ 27.9 และไม่ได้เป็นคณะทำงานพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 72.1 ตามลำดับ ตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	94	37.5
หญิง	157	62.5
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	30	12.0
31-40 ปี	95	37.8
41-50 ปี	53	21.1
51 ปีขึ้นไป	73	29.1
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	4.8
ปริญญาตรี	83	33.1
ปริญญาโท	101	40.2
ปริญญาเอก	55	21.9
ระยะเวลาทำงานในสถาบัน		
ไม่เกิน 2 ปี	41	16.3
2-5 ปี	44	17.5
6-10 ปี	33	13.1
11 ปีขึ้นไป	133	53.0
ประเภทบุคลากร		
อาจารย์/นักวิจัย	65	25.8
บุคลากรสายสนับสนุน	187	74.2
เป็นเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน		
ใช่	55	26.2
ไม่ใช่	155	73.8
เป็นคณะทำงานพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน		
ใช่	60	27.9
ไม่ใช่	155	72.1
รวม	253	100.0

4.2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้ สัดส่วนของผู้ที่ตอบคำถามในแต่ละข้อได้ถูกต้องอยู่ในช่วงระหว่างร้อยละ 20.6 ถึงร้อยละ 96.8 ของผู้ตอบทั้งหมด โดยภาพรวมตอบถูกร้อยละ 77.1 ข้อคำถามที่ตอบถูกมากที่สุดคือข้อ 4 (SAR ย่อมาจาก Self-Assessment Report) ร้อยละ 96.8 และข้อคำถามที่ตอบถูกน้อยที่สุดคือข้อ 10 (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีการประเมินและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับกอง/คณะ/สำนัก/สถาบัน) ร้อยละ 20.2 ตามลำดับ ตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ร้อยละความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (n=253)

ข้อความ	จำนวนคน (%)		
	ถูก	ผิด	ไม่ระบุ
1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีการรายงานผลการดำเนินงานทุกปีงบประมาณ	71 (28.1)	180 (71.1)	2 (0.8)
2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีทั้งหมด 9 องค์ประกอบ	225 (88.9)	15 (5.9)	13 (5.1)
3. ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act)	239 (94.5)	10 (4.0)	4 (1.6)
4. SAR ย่อมาจาก Self-Assessment Report	245 (96.8)	4 (1.6)	4 (1.6)
5. กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ	237 (93.7)	8 (3.2)	8 (3.2)
6. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพกำหนดเกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ถือว่าได้ 0 คะแนน	214 (84.6)	27 (10.7)	12 (4.7)
7. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน	232 (91.7)	15 (5.9)	6 (2.4)
8. คณะ/สำนัก/สถาบัน จะต้องกรอกผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในระบบ CHE QA Online	225 (88.9)	18 (7.1)	10 (4.0)
9. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อยู่ใน กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก	209 (82.6)	35 (13.8)	9 (3.6)
10. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีการประเมินและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับกอง/คณะ/สำนัก/สถาบัน	52 (20.6)	198 (78.3)	3 (1.2)
รวม	77.1	20.2	2.8

4.3 การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อที่ 2 ท่านคิดว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะสามารถสร้างมาตรฐานให้กับสถาบันจนเป็นที่ยอมรับในสังคมภายนอก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ข้อที่ 9 ท่านเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้านเพื่อให้การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.76) และข้อ 8. ท่านมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ข้อ 7. ท่านไม่เลขวู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.16)

ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น * (n=253)						ค่าเฉลี่ย **	แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่มี ความเห็น		
1. ระบบการทำงานของท่านมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นภายหลังจากที่ท่านได้ประยุกต์ใช้ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA	15.4	50.6	24.5	5.5	3.2	0.8	3.70	มาก
2. ท่านคิดว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะสามารถสร้างมาตรฐานให้กับสถาบันจนเป็นที่ยอมรับในสังคมภายนอก	30.8	43.1	16.6	6.7	2.4	0.4	3.94	มาก
3. ท่านมองว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่เข้ามาจับผิด การทำงานของท่านมากกว่าการควบคุมคุณภาพในเนื้องาน	23.7	27.7	28.1	12.6	7.5	0.4	3.48	มาก
4. ท่านคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่น่าสนใจและมีประโยชน์มาก	14.2	40.3	34.4	5.9	4.3	0.8	3.55	มาก
5. ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอย่างเต็มที่	15.8	43.9	31.2	7.5	1.2	0.4	3.66	มาก
6. ท่านไม่ได้ให้ความสนใจต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะไม่ได้สร้างประโยชน์หรือเพิ่มคุณค่าในการทำงานมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน	27.7	25.7	26.9	11.9	6.7	1.2	3.56	มาก
7. ท่านไม่เคยรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	5.5	30.0	44.7	11.1	7.1	1.6	3.16	ปาน กลาง
8. ท่านมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	16.6	48.2	27.3	4.0	2.8	1.2	3.73	มาก
9. ท่านเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้านเพื่อให้การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	17.8	47.4	27.3	4.7	1.6	1.2	3.76	มาก
10. ท่านพยายามกระตุ้นให้หน่วยงานของท่านเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี	18.6	37.2	34.4	7.1	1.6	1.2	3.65	มาก
รวม							3.62	มาก

หมายเหตุ: * ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)

** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.4 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ข้อ 1. ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.40)

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ข้อ 4. ท่านมีการวางแผนในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.38) ข้อ 3. ท่านมีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.37) และข้อ 2. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงานต่างๆ ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.27) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น		
1. ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	21.3	34.0	19.8	9.1	14.2	1.6	3.40	มาก
2. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงานต่างๆตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา	16.6	31.6	25.7	11.1	13.4	1.6	3.27	ปานกลาง
3. ท่านมีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/สถาบัน	12.6	36.4	30.8	11.1	7.1	2.0	3.37	ปานกลาง
4. ท่านมีการวางแผนในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้	15.0	33.2	30.8	11.5	7.5	2.0	3.38	ปานกลาง
5. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	14.2	28.5	26.9	15.4	13.4	1.6	3.15	ปานกลาง
รวม							3.31	ปานกลาง

หมายเหตุ: * ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)

** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.5 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินงาน

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.50) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 3 ท่านพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับการประกัน

คุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.64) ข้อ 2. ท่านปฏิบัติตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.63) และข้อ 4. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศหรือเอกสารหลักฐานที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.51) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ ข้อ 5. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านได้จากการทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งภายใน/ภายนอกหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.31)

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินงาน

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น		
1. ท่านเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงาน/สถาบัน ได้จัดขึ้น	23.3	31.2	20.9	12.3	11.5	0.8	3.43	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	22.1	36.0	27.7	8.7	4.7	0.8	3.63	มาก
3. ท่านพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	16.6	44.7	25.7	9.1	2.8	1.2	3.64	มาก
4. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศหรือเอกสารหลักฐานที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	17.8	37.2	28.1	9.5	6.3	1.2	3.51	มาก
5. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านได้จากการทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งภายใน/ภายนอกหน่วยงาน	12.6	31.6	36.4	9.9	8.3	1.2	3.31	ปานกลาง
รวม							3.50	มาก

หมายเหตุ: * ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)
** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.6 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบ

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบ ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ข้อ 3 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงาน SAR หรือ เขียนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในส่วนที่ท่านร่วมรับผิดชอบ มีความคิดเห็นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.40)

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ข้อ 1. ท่านตรวจสอบการปฏิบัติงานของท่านตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.37) ข้อ 4. ท่านเข้าร่วมประชุมหรือเตรียมความพร้อมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.30) และข้อ 2. ท่านมีการใช้ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.29) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบ

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น		
1. ท่านตรวจสอบการปฏิบัติงานของท่านตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	15.0	33.6	31.6	9.1	9.1	1.6	3.37	ปานกลาง
2. ท่านมีการใช้ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน/สถาบัน	15.4	31.6	27.7	13.0	10.7	1.6	3.29	ปานกลาง
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงาน SAR หรือ เขียนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ใน ส่วนที่ท่านร่วมรับผิดชอบ	23.7	29.2	20.6	12.3	12.6	1.6	3.40	มาก
4. ท่านเข้าร่วมประชุมหรือเตรียมความพร้อมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	17.0	36.8	18.2	11.9	14.6	1.6	3.30	ปานกลาง
5. ท่านมีส่วนร่วมในวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	18.2	30.8	16.2	12.3	18.6	4.0	3.19	ปานกลาง
รวม							3.31	ปานกลาง

หมายเหตุ: * ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)

** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.7 การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการปรับปรุง

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการปรับปรุง ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.30) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการปรับปรุง อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการปรับปรุง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 1. ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านตามผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.53) และข้อ 4. หน่วยงาน/สถาบันเปิดโอกาส

อย่างเต็มที่ ให้ท่านเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.41) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการปรับปรุง อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ข้อ 2. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.25) ข้อ 5. ท่านได้เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.20) และข้อ 3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.08) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการปรับปรุง อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.7 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการปรับปรุง

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น		
1. ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านตามผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	17.8	38.7	27.7	6.7	7.5	1.6	3.53	มาก
2. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน/สถาบัน	15.4	33.6	23.3	12.6	13.4	1.6	3.25	ปานกลาง
3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน	11.5	30.4	27.3	12.6	16.6	1.6	3.08	ปานกลาง
4. หน่วยงาน/สถาบันเปิดโอกาสอย่างเต็มที่ให้ท่านเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ	18.2	32.0	28.9	11.1	8.3	1.6	3.41	มาก
5. ท่านได้เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/สถาบัน	15.8	25.7	31.2	14.2	11.5	1.6	3.20	ปานกลาง
รวม							3.30	ปานกลาง

หมายเหตุ: *ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)

** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.8 การวิเคราะห์หัตถบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการส่งเสริม

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์หัตถบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการส่งเสริม ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการส่งเสริม อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการส่งเสริม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 2. ผู้บริหารสถาบันสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมมือกันในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.84) ข้อ 4. ผู้บริหารสถาบันส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.82) และข้อ 5. ผู้บริหารสถาบันสามารถสรุปและอธิบายความก้าวหน้าในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้ท่านทราบได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการส่งเสริม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.8 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยหัตถบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการส่งเสริม

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น		
1. ผู้บริหารสถาบันสนับสนุนให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นร่วมกันในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	19.4	42.7	26.9	5.5	3.6	2.0	3.70	มาก
2. ผู้บริหารสถาบันสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมมือกันในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	25.3	42.3	22.5	5.1	2.8	2.0	3.84	มาก
3. ผู้บริหารสถาบันส่งเสริมให้บุคลากรมีการนำความคิดใหม่ๆ มาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	19.8	44.7	23.7	6.3	3.6	2.0	3.72	มาก
4. ผู้บริหารสถาบันส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	23.7	45.1	20.9	4.7	3.6	2.0	3.82	มาก
5. ผู้บริหารสถาบันสามารถสรุปและอธิบายความก้าวหน้าในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้ท่านทราบได้อย่างชัดเจน	24.9	39.1	26.1	5.1	2.8	2.0	3.80	มาก
รวม							3.78	มาก

หมายเหตุ: * ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)
** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.9 การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการอำนวยความสะดวก

จากตารางที่ 4.9 การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 5. ผู้บริหารสถาบันสามารถบริหารงาน ให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปด้วยดี (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ข้อ 1. ผู้บริหารสถาบันสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์อันดีต่อกันในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.76) และ ข้อ 2. ผู้บริหารสถาบันมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.74) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.9 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการอำนวยความสะดวก

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น		
1. ผู้บริหารสถาบันสนับสนุนให้ ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	21.7	43.5	24.5	5.5	3.2	1.6	3.76	มาก
2. ผู้บริหารสถาบันมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	20.6	41.5	28.5	5.9	2.0	1.6	3.74	มาก
3. ผู้บริหารสถาบันมีการจัดสรรเวลาการทำงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	18.6	37.2	28.1	9.9	4.0	2.4	3.58	มาก
4. ผู้บริหารสถาบันมีการกำหนดขอบเขต ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	19.4	43.1	25.3	7.1	3.6	1.6	3.69	มาก
5. ผู้บริหารสถาบันสามารถบริหารงาน ให้ การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินไปด้วยดี	26.5	39.1	26.9	4.0	2.0	1.6	3.86	มาก
รวม							3.72	มาก

หมายเหตุ: * ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100%

(Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)

** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.10 การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการให้คำปรึกษา

จากตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
ด้านการให้คำปรึกษา ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.70) เมื่อพิจารณาราย
ข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการ
ให้คำปรึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัย ไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 2. ผู้บริหารสถาบันช่วยให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.80) ข้อ 3. ผู้บริหารสถาบันรับฟังปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาจากบุคลากร (ค่าเฉลี่ย = 3.71) และข้อ 4. ผู้บริหารสถาบันช่วยให้บุคลากรกำหนดวิธีการแก้ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.69) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการให้คำปรึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.10 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการให้คำปรึกษา

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น		
1. ผู้บริหารสถาบันช่วยให้บุคลากรเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	19.0	43.9	23.7	8.7	3.2	1.6	3.68	มาก
2. ผู้บริหารสถาบันช่วยให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	22.5	45.8	19.8	7.1	2.8	2.0	3.80	มาก
3. ผู้บริหารสถาบันรับฟังปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาจากบุคลากร	23.3	39.1	23.3	8.7	3.6	2.0	3.71	มาก
4. ผู้บริหารสถาบันช่วยให้บุคลากรกำหนดวิธีการแก้ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	18.6	43.1	24.5	8.7	2.4	2.8	3.69	มาก
5. ผู้บริหารสถาบันเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอแนะแนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	19.4	40.3	24.9	9.5	3.6	2.4	3.64	มาก
รวม							3.70	มาก

หมายเหตุ: *ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)

** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.11 การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการกำกับดูแล

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการกำกับดูแล ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการกำกับดูแล อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการกำกับดูแล อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 5. ผู้บริหารสถาบันกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ข้อ 1. ผู้บริหารสถาบันมีการติดตามเพื่อรับรู้ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน (ค่าเฉลี่ย = 3.94) และข้อ 2. ผู้บริหารสถาบันนำข้อมูลมาประกอบการติดตามการทำงานของบุคลากร เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อ 4. ผู้บริหารสถาบันกำหนดเป้าหมายและรายละเอียดของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 3.90) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการกำกับดูแล อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.11 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการกำกับดูแล

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น		
1. ผู้บริหารสถาบันมีการติดตามเพื่อรับรู้ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน	27.3	44.7	19.8	3.6	2.0	2.8	3.94	มาก
2. ผู้บริหารสถาบันนำข้อมูลมาประกอบการติดตามการทำงานของบุคลากร เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	24.1	47.8	19.4	4.3	2.0	2.4	3.90	มาก
3. ผู้บริหารสถาบันติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	24.9	45.5	21.7	4.3	1.6	2.0	3.89	มาก
4. ผู้บริหารสถาบันกำหนดเป้าหมายและรายละเอียดของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	26.5	43.5	20.9	5.5	1.6	2.0	3.90	มาก
5. ผู้บริหารสถาบันกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	30.8	40.7	20.2	4.3	2.0	2.0	3.96	มาก
รวม							3.92	มาก

หมายเหตุ: *ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)
** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.12 การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านภาวะผู้นำ

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านภาวะผู้นำ ผลการวิเคราะห์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 2. ผู้บริหารสถาบันมีความกล้าในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ข้อ 5. ผู้บริหารสถาบันมีความรับผิดชอบต่อผลการ

ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และข้อ 1. ผู้บริหารสถาบันมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่าง ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.90) ตามลำดับระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.12 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาด้านภาวะผู้นำ

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น		
1. ผู้บริหารสถาบันมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่าง ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	26.9	42.3	22.5	4.0	2.0	2.4	3.90	มาก
2. ผู้บริหารสถาบันมีความกล้าในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	25.7	46.2	20.2	4.0	1.6	2.4	3.93	มาก
3. ผู้บริหารสถาบันมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	19.4	40.7	26.1	6.3	5.1	2.4	3.64	มาก
4. ผู้บริหารสถาบันมีการบริหารจัดการให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	19.4	46.2	22.9	6.7	2.4	2.4	3.75	มาก
5. ผู้บริหารสถาบันมีความรับผิดชอบต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	27.7	43.9	20.2	2.4	3.6	2.4	3.92	มาก
รวม							3.83	มาก

หมายเหตุ: *ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)

** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.13 การวิเคราะห์บทบาทของคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์บทบาทของคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.69) เมื่อพิจารณารายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ข้อ 5. ท่านเห็นว่าการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.87) ข้อ 3. คณะทำงานฯ มีการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.75) และข้อ 4. คณะทำงานฯ เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.67) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4.13 ร้อยละ และค่าเฉลี่ยบทบาทของคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา

รายการ	ร้อยละของระดับความคิดเห็น *						ค่าเฉลี่ย **	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่มีความเห็น		
1. คณะทำงานฯ เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา	19.0	40.3	25.3	9.1	4.3	2.0	3.62	มาก
2. คณะทำงานฯ เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	19.4	37.2	24.9	11.1	5.5	2.0	3.55	มาก
3. คณะทำงานฯ มีการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	19.0	48.6	20.9	6.3	3.2	2.0	3.75	มาก
4. คณะทำงานฯ เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	20.2	43.1	20.9	8.7	4.7	2.4	3.67	มาก
5. ท่านเห็นว่าการแต่งตั้งคณะกรรมการฯ จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	27.3	41.5	21.3	4.7	3.2	2.0	3.87	มาก
รวม							3.69	มาก

หมายเหตุ: * ร้อยละในช่องระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย” ของแต่ละข้อรวมกันได้ 100% (Valid percent) ส่วนร้อยละในช่อง “ไม่มีความเห็น” คำนวณจากฐานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (253 คน)
 ** ค่าเฉลี่ยคำนวณจากคะแนนระดับความคิดเห็นตั้งแต่ “มากที่สุด” จนถึง “ไม่เห็นด้วย”

4.14 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม คือการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดสมมติฐานดังนี้

4.14.1 สมมติฐานที่ 1 “ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์”

ตารางที่ 4.14 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. เพศ	1.00											
2. อายุ	0.01	1.00										
3. ระดับการศึกษา	0.13*	0.19**	1.00									
4. ระยะเวลาทำงานในสถาบัน	-0.10	0.67**	0.04	1.00								
5. ประเภทบุคลากร	0.18*	0.25**	0.72**	0.09	1.00							
6. เป็นเจ้าหน้าที่ประกัน	-0.08	0.57**	-0.01	0.11	-0.07	1.00						
7. เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบ	0.01	0.02	0.09	0.08	0.00	0.44**	1.00					
8. ความรู้ความเข้าใจ	-0.10	0.13*	0.15	0.03	0.04	0.18**	0.17*	1.00				
9. ทักษะคิดเกี่ยวกับการประกัน	0.00	0.00	-0.02	-0.09	-0.08	0.11	0.06	0.29**	1.00			
10. บทบาทของผู้บริหารสถาบัน	-0.00	0.08	0.02	-0.01	-0.01	0.20**	0.11	0.27**	0.62**	1.00		
11. บทบาทของคณะทำงาน	0.02	0.09	0.09	0.03	0.05	0.23**	0.22**	0.33**	0.46**	0.73**	1.00	
12. การมีส่วนร่วมในการประกัน	-0.02	0.07	0.09	0.04	0.03	0.39**	0.30**	0.44**	0.55**	0.66**	0.69**	1.00

** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 (2-tailed)

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient analysis) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยของบุคลากรได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระยะเวลาทำงานในสถาบัน 5. ประเภทบุคลากร 6. เป็นเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษา 7. เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา 8. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 9. ทักษะคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 10. บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกัน

คุณภาพการศึกษา และ 11. บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา ต่างก็มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 กับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.309 – 0.692) ดังนั้นจึงสนับสนุน **สมมติฐานที่ 1**

4.14.2 สมมติฐานที่ 2 “ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ สามารถอธิบายความผันแปรของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ร้อยละ 50 ($R^2 = 0.50$)”

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน ระหว่างปัจจัยด้านต่างๆ กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ตัวแปร		แบบจำลอง
บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ (X11)	B	.318
	T	(4.098)**
ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X9)	B	.283
	T	(3.328)**
เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ (X7)	B	.494
	T	(4.027)**
ระดับการศึกษา (X3)	B	.210
	T	(3.301)**
บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X10)	B	.286
	T	(2.814)**
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X8)	B	.999
	T	(2.568)*
ตัวคงที่		-1.456
T		(-3.903)**
R ²		0.632
See		.600
F		40.878
Sig. F		0.000**

B = ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลจากการทดสอบทางสถิติโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) โดยวิธีแบบขั้นตอน (Stepwise) ระหว่างตัวแปรตาม (Y) คือการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กับตัวแปรอิสระ (X) ที่มี 11 ปัจจัย คือ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระยะเวลาทำงานในสถาบัน 5. ประเภทบุคลากร 6. เป็นเจ้าหน้าที่ประกัน

คุณภาพการศึกษา 7. เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ 8. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 9. ทักษะคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 10. บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และ 11. บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา

$$\text{สมการคือ } (Y) = b_0 + b_1 (X1) + b_2 (X2) + b_3 (X3) + b_4 (X4) + b_5 (X5) + b_6 (X6) + b_7 (X7) \\ + b_8 (X8) + b_9 (X9) + b_{10} (X10) + b_{11} (X11)$$

ผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ขึ้นมาพิจารณาผลการวิเคราะห์หาค่าถดถอยพหุแบบขั้นตอน ปรากฏว่าตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ร้อยละ 63.2 ($R^2 = 0.632$) ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ 1. บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ (X11) 2. ทักษะคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X9) 3. เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา (X7) 4. ระดับการศึกษา (X3) 5. บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X10) และ 6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X8) ดังนั้นจึงสนับสนุน **สมมติฐานที่ 2**

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจและทัศนคติ และการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษานักวิชาการ และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

ผลการสำรวจปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีการศึกษา 2553 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 62.5 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 37.8 การศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 40.2 ทำงานในสถาบันมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 53.0 ปฏิบัติงานสายสนับสนุน ร้อยละ 74.2 เป็นเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ร้อยละ 26.2 และเป็นคณะทำงานพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษาศาสนาบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ร้อยละ 27.9

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรของศาสนาคณะพัฒนบริหารศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้ สักส่วนใหญ่ของผู้ที่ตอบคำถามในแต่ละข้อ ได้ถูกต้องอยู่ในช่วงระหว่าง ร้อยละ 20.6 ถึงร้อยละ 96.8 ของผู้ตอบทั้งหมด โดยภาพรวมตอบถูกร้อยละ 77.1

5.3 สรุปผลการวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ระดับความคิดเห็นด้านทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ข้อที่ 2 ท่านคิดว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะสามารถสร้างมาตรฐานให้กับสถาบันจนเป็นที่ยอมรับในสังคมภายนอก (ค่าเฉลี่ย = 3.94) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ข้อ 7. ท่านไม่เคยรู้สึกเบื่อหน่ายกับการ

ทำงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.16) สำหรับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

5.4 สรุปผลการวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาด้านการวางแผน ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ระดับความคิดเห็นการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาด้านการวางแผน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ข้อ 1. ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน (ค่าเฉลี่ย 3.40) ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ข้อ 4. ท่านมีการวางแผนในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้ (ค่าเฉลี่ย = 3.38) สำหรับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

5.5 สรุปผลการวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.79) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านสามารถสรุปผลดังนี้ 1. ด้านการส่งเสริม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.78) 2. ด้านการอำนวยความสะดวก มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.72) 3. ด้านการให้คำปรึกษา มีความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.70) 4. ด้านการกำกับดูแล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และ 5. ด้านภาวะผู้นำ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.83)

5.6 สรุปผลการวิเคราะห์บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ

การวิเคราะห์บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา ผลการวิเคราะห์โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.69) และเมื่อพิจารณาตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลระดับความคิดเห็นการมีบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ข้อ 5. ท่านเห็นว่าการแต่งตั้งคณะทำงานฯ จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 3.87) สำหรับความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง ระดับเห็นด้วยน้อย และระดับไม่เห็นด้วย ผลการวิจัยไม่พบข้อใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

5.7 การสรุปและอภิปรายผลตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า “ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient analysis) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยต่างๆ ของบุคลากรต่างก็มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 กับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง (สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.309 – 0.692) ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 กล่าวว่า “ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ สามารถอธิบายความผันแปรของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ร้อยละ 50 ($R^2 = 0.50$)” ผลการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ขึ้นมาพิจารณาผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนปรากฏว่าตัวแปรอิสระ 11 ตัวแปร ร่วมกันอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ร้อยละ 63.2 ($R^2 = 0.632$) ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจการอธิบายการผันแปรการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเรียงลำดับความสำคัญดังนี้ 1. บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ (X11) 2. ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X9) 3. เป็นคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา (X7) 4. ระดับการศึกษา (X3) 5. บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X10) และ 6. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X8) ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

5.8 ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานภายในสถาบันกลุ่มตัวอย่างได้สะท้อนปัญหาต่างๆ ดังนี้

5.8.1 ตัวชี้วัดมากเกินไป ตัวชี้วัดเกือบทั้งหมด ไม่สะท้อนความมีคุณภาพของการศึกษา แต่จะเพิ่มภาระให้สถาบันการศึกษาต้องมานั่งทำงานเอกสาร งานงานที่เป็นสาระที่แท้จริงถูกละเลย

5.8.2 ก่อให้เกิดการแข่งขันในสิ่งที่มีสาระ เกี่ยวกับคะแนนที่ต้องได้สูงๆ ซึ่งส่งผลให้ทำลาย จริยธรรมการร่วมกันทำงาน สร้างความอึดอัด บ่อนทำลายขวัญและกำลังใจ ทำให้คนเห็นแก่ตัว มุ่งแต่จะ ทำงานของตนเองเอาคะแนนเป็นหลักโดยไม่คำนึงถึงสิ่งอื่น

5.8.3 อบรมมาแต่ไม่ค่อยมีโอกาสได้ใช้ความรู้ที่ได้จากการอบรม

5.8.4 บางหน่วยงานผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพเท่าที่ควร มองว่าเป็นการ เพิ่มภาระให้มากกว่า

5.8.5 การประกันคุณภาพเป็นผลงานจากความร่วมมือของบุคลากรภายในองค์กร แต่ปัญหาคือการ จัดการดำเนินงานแต่เพียงกลุ่มคณะทำงานด้านการประกันคุณภาพเท่านั้น

5.8.6 สถาบันไม่ได้มีการนำผลลัพธ์ที่แท้จริงมาวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง อุปสรรค โอกาส มา วางแผนยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับความเป็นจริง

5.8.7 ตัวชี้วัดที่เปลี่ยนไป ทำให้ไม่สามารถเก็บสถิติได้และหาหลักฐานยาก

5.8.8 ระบบการจัดเก็บข้อมูลของสำนักต้องได้รับการพัฒนาให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ ความไม่ชัดเจนของตัวบ่งชี้ เกณฑ์ต่าง ๆ ที่ปรับตลอดทำให้ทำงานลำบาก

5.9 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานภายในสถาบัน จาก กลุ่มตัวอย่างที่ได้เสนอแนะประเด็นต่างๆ ดังนี้

5.9.1 ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาของหน่วยงาน และรับฟังข้อคิดเห็น เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงาน บรรลุตัวชี้วัด

5.9.2 ผู้บริหารหน่วยงานต้องคอยกระตุ้นบุคลากรให้เกิดความกระตือรือร้นตลอดเวลา

5.9.3 ควรบูรณาการตัวชี้วัดจากการประเมินต่าง ๆ ให้เหลือน้อยลง

5.9.4 การศึกษาที่แท้จริง ควรเป็นการศึกษาภายใต้บรรยากาศที่มีเสรีภาพทางความคิด ให้นักศึกษา ได้เรียนรู้และคิดเป็นระบบอย่างสร้างสรรค์ มีจิตใจสุนทรียภาพที่น่าชื่นชมความหมายของธรรมชาติ และ ช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์ แต่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นอยู่ เป็นบ่อนทำลายสิ่งเหล่านี้ ด้วย เหตุที่สร้างความตึงเครียดแก่อาจารย์และเมื่ออาจารย์มีความเครียดและกำลังใจตกต่ำ ย่อมส่งผลต่อการเรียน การสอนอย่างเลียงไม่ได้ ดังนั้น เสนอให้สถาบันยกเลิกการประกันคุณภาพเหล่านี้เสีย แล้ว ลองสร้างใหม่เป็น ของตัวเองโดยให้ประชาคมมีส่วนร่วมกันทุกฝ่าย

5.9.5 สร้างจิตสำนึกและความตระหนักให้เกิดขึ้นกับผู้บริหารทุกระดับ และการทำประกันคุณภาพ การศึกษาควรเป็นไปโดยธรรมชาติ มิใช่ไม่ได้ทำแล้วบอกว่าทำเพื่อให้มีคะแนน

5.9.6 ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ให้เป็นคณะทำงานมีความรู้และความเข้าใจในตัวบ่งชี้ที่ท่านรับผิดชอบ อย่างแท้จริง และเข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ

5.9.7 ควรเปิดโอกาสให้ทุกส่วนไม่ว่าจะเป็นสายอาจารย์ สายเจ้าหน้าที่ และนักศึกษา ได้เข้าใจระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยทุกคนเข้าใจและยอมรับหลักการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อจะได้มีส่วนร่วมในการผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุผลสำเร็จร่วมกัน

5.9.8 เนื่องจากสถาบันอยู่ภายใต้ สกอ. ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่จำเป็นต้องทำต่อไป แต่การทำรายงาน ก.พ.ร. ควรยกเลิก เพราะไม่ได้มีส่วนช่วยให้สถาบันมีการพัฒนากระบวนการทำงานให้เป็นระบบ และไม่ได้ทำให้สถาบันสามารถบรรลุเป้าหมายตามที่หวังไว้ มีแต่จะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนมีภาระงานมากขึ้น มากกว่าที่จะพัฒนาองค์การให้เป็นระบบและองค์ความรู้เพื่อส่งเสริมการประกันคุณภาพการศึกษา

5.9.9 ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักตระหนักถึง ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

5.9.10 ควรมีการหมุนเวียนให้บุคลากรทุกคนได้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

5.9.11 คณะทำงาน/ควรมีบทบาทเท่าเทียมกันในการจัดทำ SAR ไม่ควรมอบหมายให้เป็นเฉพาะบุคคล เพราะตัวบ่งชี้บางตัวต้องระดมความคิดในการจัดทำ

บรรณานุกรม

- Ajzen, I. and Fishbein, M. 1980. **Understanding Attitude and Predicting Social Behavior**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.
- Blanchard, Ken, Carlos, John P., and Randolph, Alan. 1999. **The 3 Keys to Empowerment : Release the Power within People for Astonishing Results**. San Francisco: Berrett-Koehler.
- Cohen, J.M. and Uphoff, N.T. 1981. **Rural Development Participation : Concept and Measures for Project Design Implementation and Evaluation**. Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University.
- David, K., and Newstrom, J.W. 1985. **Human Behavior at Work : Organizational Behavior**. 7th ed. New York : McGraw-Hill.
- Good, Carter V. 1973. Dictionary of Education. New York : McGraw Hill Book Company.
- Likert, Rensis., 1932, "A Technique for the Measurement of Attitudes." **Archives of Psychology** 140: 1-55.
- Reeder, William W. 1974. **Some Aspects of the Informal Social Participation of Farm Families. In New York State**. Cornell University (Unpublished Ph.D. Dissertation).
- United Nations. 1981. **Popular Participation as a Strategy for Promoting Community Level Action and National Development Report of the Meeting or the Adhoc Group of Experts**. New York : United Nations.
- กীরติ บุญเจือ. 2525. **มนุษย์รู้อย่างไร: วิธีวิทยาแห่งการแสวงหาความรู้**. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- มานิชฐา ก้องกวิน. 2551. **ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตดัดแปลงพันธุกรรมของประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จักรกริช ใจดี. 2542. **ความเข้าใจเกี่ยวกับประชาธิปไตย ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวาล แพร์ตกุล. 2526. **เทคนิคการวัดผลทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วัฒนาพานิช.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2531. **การวัดและการวิจัยทัศนคติที่เหมาะสมตามหลักวิชาการ**. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์. 5(1): 65.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ติน ปรัชญาพฤทธิ. 2527. **ภาวะผู้นำและการมีส่วนร่วม พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชนพล สมักรการ. 2550. **ความรู้ความเข้าใจปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหลังเข้าร่วมโครงการประยุกต์ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติ: ศึกษากรณีผู้เข้าอบรมพลังกายทิพย์เพื่อสุขภาพ กรมขนส่งทหารอากาศ กองบัญชาการสนับสนุนทหารอากาศ. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.**
- นิมิตร อิศระกุล. 2549. **ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเชิงตรา เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.**
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์. 2527. **กลวิธี แนวทาง วิธีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาชนบท. ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ บรรณาธิการ. กรุงเทพฯ : สักดิ์โสภากการพิมพ์.**
- เบญจนาฏ พ่วงพิพัฒน์. 2545. **ทัศนคติต่อนโยบายการจัดระเบียบสังคมของนักศึกษา โรงเรียนศรีธนาพลิชยการเทคโนโลยี เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. **ทัศนคติ การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.**
- ปรัชญา เวสารัชช. 2528. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- พรเลิศ ยี่โตขาว. 2547. **ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของโรงเรียนทหารขนส่งกรมการขนส่งทหารบก. หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ไพรัตน์ เฉชะรินทร์. 2527. **แนวนโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุคศาสตร์การพัฒนาปัจจุบันของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- ไพศาล หวังพานิช. 2526. **การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.**
- มานิช เวชพันธ์. 2532. **การมีส่วนร่วมทางการเมืองของ ข้าราชการประจำ: ศึกษาเปรียบเทียบข้าราชการพลเรือน ทหารและตำรวจ. เอกสารงานวิจัยส่วนบุคคล.**
- ขงยุทธ บุราสิทธิ์. 2532. **การประเมินผลการดำเนินงานโครงการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง. กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย กรุงเทพฯ.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ยูวัฒน์ วุฒิเมธี. 2526. หลักการพัฒนาชุมชนและการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ : ไทยอนุเคราะห์ไทยการพิมพ์.
- วรรณวิไล วรวิภโหมยิก. 2540. การศึกษาการมีส่วนร่วมของกรรมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนในภาคกลาง. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย โกลละสุด. 2549. ความหมายและความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม : การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม. ที่มา : http://opens.dpt.go.th/dpt_kmcenter/index.php?option=com_content&task=view&id=26&Itemid=1. (สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2554)
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2520. การวัดผลการศึกษาและสถิติเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์ ไชยวัฒน์.
- วีรชน จิรัชยากร. 2551. บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 2. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริกาญจน์ โกสุมภ์. 2542. การมีส่วนร่วมของชุมชนและโรงเรียนเพื่อจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน. ปรินญาการศึกษาคุุณบัณฑิต. กรุงเทพฯ ; มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, อัดสำเนา.
- ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์. 2542. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภรัตน์ รัตนมูขัย. 2544. บุคลิกภาพและทัศนคติในการให้บริการประชาชนของข้าราชการ : ศึกษากรณีเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.
- สมบัติ ชำรงธัญวงศ์. 2546. นโยบายสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. สำนักนายกรัฐมนตรี. 2542. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545.
- สุชาดา จักรพิสุทธิ. 2548. ปฏิรูปการศึกษาในสังคมไทย : ชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา. ที่มา : <http://www.midnighttuniv.org/midnight2545/document9562.html>. บทความมหาวิทยาลัยเที่ยงคืน ลำดับที่ 657.
- สุชาติ ฤกษ์โอรส. 2553. ทัศนคติของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา. วิชาการค้นคว้าอิสระ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุพรรณิ ไชยอำพร และ สนิท สมัครการ. 2543. การวิเคราะห์ทางสังคมเพื่อการพัฒนา : แนวคิดและวิธีการ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2538). ปัญหาและแนวโน้มเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการศึกษา. เอกสารประกอบการสอนวิชาสัมมนาปัญหาและแนวโน้มทางการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- แสวง รัตนมงคลมาส. 2538. เอกสารประกอบการสอนการระดมมวลชนและการมีส่วนร่วมของมวลชน. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แสวง รัตนมงคลมาส. 2543. การระดมมวลชนและการมีส่วนร่วมของมวลชนองค์การ การทำ และการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- โสภา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมนุษย์. 2518. จิตวิทยาสังคม. ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. หน้า 77.
- อकिन รพีพัฒน์. 2547. การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา. กรุงเทพฯ : ศูนย์การศึกษานโยบายสาธารณสุข.
- อนันต์ ศรีโสภา. 2522. ทฤษฎีการวัดและการทดสอบ. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อมรวิรัช นาคทรพรพ. (2541). ความจริงของแผ่นดิน ลำดับที่ 1 : กระบวนการเรียนรู้เพื่อเด็กๆ และชุมชนของเรา. คณะศึกษาศาสตร์ “การศึกษาไทยในยุคโลกาภิวัตน์”.
- อรทัย ก๊กผล. 2546. Best Practices ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศด้านความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน . นนทบุรี : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- อรพินท์ สพโชคชัย. (2538). การสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน. รายงานการประชุมวิชาการประจำปี 2538 ณ โรงแรมแอมบาสเดอร์ซิตี จอมเทียน. กรุงเทพฯ : มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- อักษร สวัสดิ์. 2542. ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาคณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อำนาจ อนันตชัย. 2527. การระดมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. กรุงเทพฯ : บริษัทวิคตอรีฟาวเวอร์พอยท์ จำกัด.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการสอบถามบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยสถาบันได้แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ ซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดแนวทางและติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ และพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลการประเมินของท่านไว้เป็นความลับและจะสรุปผลการวิจัยออกมาในภาพรวม ซึ่งไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 6 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 3 ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 5 บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 6 บทบาทของคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ
- ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

3. คำแนะนำการตอบแบบสอบถาม

- แบบสอบถามตอนที่ 1 ให้ท่านเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับ ตัวท่านมากที่สุด
- แบบสอบถามตอนที่ 2 ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
- แบบสอบถามตอนที่ 3 ตอนที่ 4 ตอนที่ 5 และตอนที่ 6 ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ
 - 5 หมายถึง มากที่สุด
 - 4 หมายถึง มาก
 - 3 หมายถึง ปานกลาง
 - 2 หมายถึง น้อย
 - 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- แบบสอบถามตอนที่ 7 ให้ท่านระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () 1. ไม่เกิน 30 ปี () 2. 31 - 40 ปี
 () 3. 41 - 50 ปี () 4. 51 - 60 ปี
 () 5. 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2. ปริญญาตรี
 () 3. ปริญญาโท () 4. ปริญญาเอกหรือสูงกว่า

4. ระยะเวลาการทำงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- () 1. ไม่เกิน 2 ปี () 2. 2 - 5 ปี
 () 3. 6 - 10 ปี () 4. 11 ปีขึ้นไป

5. ประเภทบุคลากร

- () อาจารย์/นักวิจัย () บุคลากรสายสนับสนุน

6. หน่วยงานที่สังกัด

- () คณะ โปรดเลือกสังกัด 1.รศ. 2.บธ. 3.พศ. 4.สป. 5.พค. 6.ภส. 7.พม. 8.นต.
 () สำนัก โปรดเลือกสังกัด 9.ฝอ. 10.วจ. 11.บส. 12.ISEC
 () สำนักงานอธิการบดี/กอง โปรดเลือกสังกัด 13.กก. 14.กห. 15.กบ. 16.กผ. 17.กค. 18.บค.
 () หน่วยงานอื่น ๆ โปรดระบุสังกัด.....

7. บทบาทของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาตอบข้อคำถามทั้งสองข้อ)

- 7.1 เป็นเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพของหน่วยงาน () ใช่ () ไม่ใช่
 7.2 เป็น/ได้รับมอบหมายให้เป็นคณะทำงานพัฒนาคุณภาพของสถาบัน () ใช่ () ไม่ใช่

ตอนที่ 2. ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความรู้ ความเข้าใจ	ใช่	ไม่ใช่
1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีการรายงานผลการดำเนินงานทุกปีงบประมาณ		
2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีทั้งหมด 9 องค์ประกอบ		
3. ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act)		
4. SAR ย่อมาจาก Self-Assessment Report		
5. กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ		
6. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพกำหนดเกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน		

ความรู้ความเข้าใจ	ใช่	ไม่ใช่
7. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน		
8. คณะ/สำนัก/สถาบัน จะต้องกรอกผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระบบ CHE QA Online		
9. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ อยู่ใน กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก		
10. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีการประเมินและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในระดับกอง/คณะ/สำนัก/สถาบัน		

ตอนที่ 3 ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ระบบการทำงานของท่านมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นหลังจากที่ท่านได้ประยุกต์ใช้ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA					
2	ท่านคิดว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจะสามารถสร้างมาตรฐานให้กับสถาบันจนเป็นที่ยอมรับในสังคมภายนอก					
3	ท่านมองว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่เข้ามาจับผิด การทำงานของท่านมากกว่าการควบคุมคุณภาพในเนื้องาน					
4	ท่านคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่น่าสนใจและมีประโยชน์มาก					
5	ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอย่างเต็มที่					
6	ท่านไม่ได้ให้ความสนใจต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะไม่ได้สร้างประโยชน์หรือเพิ่มคุณค่าในการทำงานมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน					
7	ท่านไม่เคยรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา					
8	ท่านมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา					
9	ท่านเตรียมความพร้อมในทุกๆ ด้านเพื่อให้การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
10	ท่านพยายามกระตุ้นให้หน่วยงานของท่านเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี					

ตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การมีส่วนร่วมในการวางแผน						
1	ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					
2	ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงานต่างๆ ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา					
3	ท่านมีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/สถาบัน					
4	ท่านมีการวางแผนในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้					
5	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					
การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน						
1	ท่านเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงาน/สถาบัน ได้จัดขึ้น					
2	ท่านปฏิบัติตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					
3	ท่านพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					
4	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศหรือเอกสารหลักฐานที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					
5	ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านได้จากการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งภายใน/ภายนอกหน่วยงาน					
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน						
1	ท่านตรวจสอบการปฏิบัติงานของท่านตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					
2	ท่านมีการใช้ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน/สถาบัน					
3	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงาน SAR หรือ เขียนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในส่วนที่ท่านร่วมรับผิดชอบ					
4	ท่านเข้าร่วมประชุมหารือเตรียมความพร้อมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					

5	ท่านมีส่วนร่วมในวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					
การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน						
1	ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านตามผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					
2	ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน/สถาบัน					
3	ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/สถาบัน					
4	หน่วยงาน/สถาบันเปิดโอกาสอย่างเต็มที่ ให้ท่านเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ					
5	ท่านได้เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/สถาบัน					

ตอนที่ 5 บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับการดำเนินงาน				
		5	4	3	2	1
บทบาทด้านการส่งเสริม						
1	ผู้บริหารสถาบันสนับสนุนให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นร่วมกันในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา					
2	ผู้บริหารสถาบันสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมมือกันในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา					
3	ผู้บริหารสถาบันส่งเสริมให้บุคลากรมีการนำความคิดใหม่ๆ มาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา					
4	ผู้บริหารสถาบันส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	ผู้บริหารสถาบันสามารถสรุปและอธิบายความก้าวหน้าในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้ท่านทราบได้อย่างชัดเจน					

บทบาทด้านการอำนวยความสะดวก					
1	ผู้บริหารสถาบันสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
2	ผู้บริหารสถาบันมีการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
3	ผู้บริหารสถาบันมีการจัดสรรเวลาการทำงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
4	ผู้บริหารสถาบันมีการกำหนดขอบเขต ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
5	ผู้บริหารสถาบันสามารถบริหารงาน ให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปด้วยดี				
บทบาทด้านการให้คำปรึกษา					
1	ผู้บริหารสถาบันช่วยให้บุคลากรเข้าใจบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
2	ผู้บริหารสถาบันช่วยให้บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
3	ผู้บริหารสถาบันรับฟังปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาจากบุคลากร				
4	ผู้บริหารสถาบันช่วยให้บุคลากรกำหนดวิธีการแก้ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
5	ผู้บริหารสถาบันเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถเสนอแนะแนวทางปฏิบัติที่ดีในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
บทบาทด้านการกำกับดูแล					
1	ผู้บริหารสถาบันมีการติดตามเพื่อรับรู้ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน				
2	ผู้บริหารสถาบันนำข้อมูลมาประกอบการติดตามการทำงานของบุคลากร เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
3	ผู้บริหารสถาบันติดตามการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างใกล้ชิด เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
4	ผู้บริหารสถาบันกำหนดเป้าหมายและรายละเอียดของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน				
5	ผู้บริหารสถาบันกำหนดอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน				

บทบาทด้านภาวะผู้นำ					
1	ผู้บริหารสถาบันมีพฤติกรรมเป็นแบบอย่าง ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
2	ผู้บริหารสถาบันมีความกล้าในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา				
3	ผู้บริหารสถาบันมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา				
4	ผู้บริหารสถาบันมีการบริหารจัดการให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด				
5	ผู้บริหารสถาบันมีความรับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้				

ตอนที่ 6 บทบาทของ คณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับการดำเนินงาน				
		5	4	3	2	1
1	คณะทำงานฯ เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
2	คณะทำงานฯ เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา					
3	คณะทำงานฯ มีการติดตามและตรวจสอบผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา					
4	คณะทำงานฯ เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	ท่านเห็นว่าการแต่งตั้งคณะทำงานฯ จะเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษา					

ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ท่านมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/
สถาบันอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรค

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

***** ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม *****