

ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร

โดย

นางสาวพัชรินทร์ โตะบุรินทร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-11-6168-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**ORGANIZATIONAL FACTORS AFFECTING
SILPAKORN UNIVERSITY'S EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE**

By

Patcharin Tohburin

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of The Requirements for the Degree

MASTER OF EDUCATION

Department of Educational Administration

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2005

ISBN 974-11-6168-9

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร” เสนอโดย นางสาวพัชรินทร์ โตะบุรินทร์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิสาข์ จิตวิตร)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ รักษาราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

1. รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ คงคล้าย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ชวันชม ชินะตั้งกูร
3. อาจารย์ ดร.วิชัญย์ เชาว์ดำรงค์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศรียา สุขพานิช)

...../...../.....

..... กรรมการ.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ คงคล้าย) (รองศาสตราจารย์ ดร.ชวันชม ชินะตั้งกูร)

...../...../.....

...../...../.....

..... กรรมการ.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วิชัญย์ เชาว์ดำรงค์)

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พยอมแย้ม)

...../...../.....

...../...../.....

K44252315 : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพการศึกษา / ปัจจัยองค์กร

พัชรินทร์ โตะบุรินทร์ : ปัจจัยองค์กร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (ORGANIZATIONAL FACTORS AFFECTING SILPAKORN UNIVERSITY'S EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ : รศ. ดร.จิราวรรณ คงคล้าย, รศ. ดร.ชวนชม ชินะตั้งกูร และ อ.ดร.วิชเนย์ เชาวน์ดำรงค์ . 176 หน้า. ISBN 974-11-6168-9

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) ปัจจัยองค์กร ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร 2) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร 3) ปัจจัยองค์กร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ มหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ให้ข้อมูลคือ กลุ่มคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 12 คน และ คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มสายวิชา คือ สายศิลปะและการออกแบบ จำนวน 29 คน สายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ จำนวน 32 คน และสายวิทยาศาสตร์ จำนวน 51 คน รวมทั้งสิ้น 124 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม 1 ฉบับ เกี่ยวกับ ปัจจัยองค์กร ตามแนวคิดของ สเตียร์ (Richard M. Steers) สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาใช้ขอบข่ายเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (stepwise multiple regression analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยองค์กรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากสามด้านตามลำดับดังนี้คือ ลักษณะขององค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และลักษณะของสภาพแวดล้อม และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้านคือลักษณะของบุคลากร
2. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่มพบว่า อยู่ในระดับมากสองกลุ่มคือ การประเมินคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพ และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งกลุ่มคือ การตรวจสอบคุณภาพ
3. ปัจจัยองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ด้านเทคโนโลยี และด้านความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2548

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ 1.....2.....3.....

K44252315 : MAJOR : EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORD : ORGANIZATIONAL FACTORS / EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE

PATCHARIN TOHBURIN : ORGANIZATIONAL FACTORS AFFECTING SILPAKORN UNIVERSITY'S EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE : THESIS ADVISORS : ASSOC. PROF. CHIRAWAN KONGKLAI , Ph.D., ASSOC. PROF. CHUANCHOM CHINATANGKUL, Ph.D., AND WACHANEE SHOUDUMRONG , Ph.D. 176 pp. ISBN 974-11-6168-9

The purpose of this research were to determine : 1) Organizational Factors that manage Silpakorn University's Educational Quality Assurance . 2) Silpakorn University's Educational Quality Assurance 3) Organizational Factors affecting Silpakorn University's Educational Quality Assurance, the models used in the research are provided, primarily, by Silpakorn University and 12 members of the Educational Quality Assurance Committee on the university level and the Educational Quality Assurance Committee on the subjective groups level. The subjective groups are divided into 3 lines. They are: Art & Design comprises 29 persons; Anthropology & Sociology, 32; and Science, 51; a total of 124 persons. The equipment used in the research is a single copy of questionnaire pertaining to the set factors organizational as laid down by Mr. Richard M. Steers. As for the educational effectiveness assurance, the standard scale for The office for National Education Standards and Quality Assessment has been brought into play. The statistics applied here for the purpose of the research are percentage, average, and stepwise multiple regression analysis has been activated.

The findings were as follow :

1. The Organizational factors that manage Silpakorn University's Educational Quality Assurance in the overall scenario is at the high level. The consideration on case by case has found that the plus sides are in the following 3 aspects : the organizational characteristics , managerial policies and practices , as well as the environmental characteristics. The only aspect that lies on the middle level is the employee characteristics.

2. Silpakorn University's Educational Quality Assurance , the research has found that it is in the top plus. And for the case-by-case scrutiny, it is concluded two groups have come top: the quality assessment and quality control. Lying in the middle is the quality audit.

3. The Organizational Factors affecting Silpakorn University's Educational Quality Assurance in the areas of internal environment , external environment , technology and attraction , in vital statistic level of 0.1

Department of Educational Administration, Graduate School, Silpakorn University, Academic Year 2005

Student's signature.....

Thesis Advisors' signature 1..... 2..... 3.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือ ตรวจสอบ แนะนำ และให้ข้อคิดเห็นอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ คงคล้าย รองศาสตราจารย์ ดร.ชวันชม ชินะดังกูร อาจารย์ ดร.ศรียา สุขพานิช อาจารย์ ดร.วิชณีย์ เชาว์ คำรงค์ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล พยอมแย้ม ซึ่งทุกท่านให้ความกรุณาชี้แนะและแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ อาจารย์ ดร.ศุภชัย ศุภลักษณ์นารี รองศาสตราจารย์ ดร.วศิน อิงคพัฒนากุล อาจารย์ ธนาทร เจียรกุล และ อาจารย์ ดร.สมชาย สำเนียงงาม ที่สละเวลาให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมืออย่างดียิ่ง และขอขอบพระคุณ ผู้บริหารมหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้บริหารคณะวิชาต่างๆ คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนขอขอบคุณ พี่ เพื่อน น้อง ที่ให้ความร่วมมือ สนับสนุน ส่งเสริมในการจัดทำ วิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์ ขอเทิดทูนครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอด ระยะเวลาการดำเนินชีวิตที่ผ่านมา และอีกบุคคลสำคัญที่เป็นขวัญกำลังใจอย่างดียิ่ง และให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ตลอดมา คือ อาจารย์ ภัทธรา โต้ะบุรินทร์ และ อาจารย์ นุ วุฒิวิชัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่กล่าวนาม และไม่ได้กล่าวนามที่ให้ กำลังกายและใจ สนับสนุน ส่งเสริมวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	11
ข้อคำถามการวิจัย.....	12
สมมติฐานการวิจัย.....	13
ขอบเขตของการวิจัย.....	14
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	17
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	18
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	19
ประสิทธิผลขององค์การ.....	19
ปัจจัยองค์การ.....	20
ปัจจัยองค์การตามแนวคิดของสเตียร์.....	21
ลักษณะขององค์การ.....	21
ลักษณะของสภาพแวดล้อม.....	24
ลักษณะของบุคลากร.....	27
นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ.....	29
การประกันคุณภาพการศึกษา.....	41
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา.....	46
หลักการและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา.....	48
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	52

บทที่	หน้า
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	57
การประเมินคุณภาพภายนอก.....	62
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร.....	66
นโยบายประกันคุณภาพการศึกษา.....	66
หลักการและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา.....	67
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา.....	70
ขั้นตอนการดำเนินงานและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	79
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร.....	81
การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกมหาวิทยาลัยศิลปากร.....	82
สรุปการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศิลปากร.....	85
ประวัติมหาวิทยาลัยศิลปากร.....	87
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	90
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	98
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	98
ระเบียบวิธีวิจัย.....	99
แผนแบบของการวิจัย.....	99
ประชากร.....	99
กลุ่มตัวอย่าง.....	100
ตัวแปร.....	102
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	106
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	107
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	108
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	108
สรุป.....	110

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	111
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	111
ตอนที่ 2 ปัจจัยองค์การ ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	115
ตอนที่ 3 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร.....	116
ตอนที่ 4 ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร.....	120
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	128
สรุปผลการวิจัย.....	128
อภิปรายผล.....	129
ข้อเสนอแนะของการวิจัย.....	138
บรรณานุกรม.....	141
ภาคผนวก.....	148
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	149
ภาคผนวก ข เอกสารขอความร่วมมือในการวิจัย.....	151
ภาคผนวก ค รายชื่อสถานศึกษาที่ทดลองใช้เครื่อง (try out).....	155
ภาคผนวก ง รายชื่อสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	157
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	159
ภาคผนวก ฉ ค่าความเชื่อมั่น.....	170
ประวัติผู้วิจัย.....	176

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา 9 องค์ประกอบ.....	60
2 องค์ประกอบคุณภาพตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยศิลปากร.....	78
3 จำนวนตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร.....	83
4 ประชากรและตัวอย่างคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย ศิลปากร.....	101
5 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	112
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ ของปัจจัยองค์การ.....	115
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับ ของการดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	117
8 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	119
9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การ แต่ละองค์ประกอบย่อยที่ส่งผล ต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวม (Y_{tot}).....	120
10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การ แต่ละองค์ประกอบย่อยที่ ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการควบคุมคุณภาพ (Y_1).....	122
11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การ แต่ละองค์ประกอบย่อยที่ส่งผล ต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการตรวจสอบคุณภาพ (Y_2).....	123
12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การ แต่ละองค์ประกอบย่อยที่ส่งผล ต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการประเมินคุณภาพ (Y_3).....	125

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ขอบเขตของการวิจัย.....	13
2 ขอบเขตทฤษฎีของการวิจัย.....	16
3 กระบวนการกำหนดเป้าหมายในองค์กร.....	31
4 ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา.....	51
5 องค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา.....	52
6 ความสัมพันธ์ของระบบมาตรฐาน ISO สู่กระบวนการทางการศึกษา.....	53
7 กระบวนการ TQM.....	54
8 ระบบ CIPOI : Context Input Process Output Impact.....	55
9 วงจรคุณภาพ PDCA : Plan Do Check Action.....	56
10 ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน.....	61
11 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพ ภายนอก.....	66
12 องค์ประกอบหลักของระบบประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร.....	73
13 กลไกการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร.....	75
14 ขั้นตอนดำเนินการและพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศิลปากร.....	80
15 โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร.....	89
16 สรุปปัจจัยองค์กร ที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	127

บทที่ 1

บทนำ

การศึกษา คือ รากฐานก่อกำเนิด ความรู้ความสามารถของทรัพยากรบุคคลและสร้างภูมิปัญญาของประเทศ การศึกษาจึงนับเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของประเทศในการแข่งขันกับนานาประเทศ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ประเทศต่างๆทั่วโลกหันมาให้ความสำคัญกับการศึกษา ในฐานะกลไก หรือ เครื่องมือสำคัญในการพัฒนาความสามารถและศักยภาพกำลังคน รวมถึงสังคมและประเทศชาติ โดยในยุคปัจจุบันประเด็นสำคัญในการพัฒนาด้านการศึกษา จึงหมายถึงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นหัวใจสำคัญ

การศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับทุกคนในประเทศเป็นเสมือนเครื่องบ่งชี้ถึงศักยภาพขั้นพื้นฐานของทรัพยากรบุคคลของประเทศ ในขณะที่การศึกษาในระดับอุดมศึกษาถือเป็นกลไกสำคัญในการผลิตกำลังคนระดับสูง เพื่อผลิตผลงานวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และการพัฒนาประเทศสู่การแข่งขันกับนานาประเทศ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องเร่งการพัฒนาคุณภาพในภาระหน้าที่หลักทั้ง 4 ด้าน คือ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้อุดมศึกษาสามารถเป็นกลไกที่มีประสิทธิภาพที่จะเป็นผู้นำการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ผลจากการประชุมรอบอูรุกวัยได้นำไปสู่การที่องค์การการค้าโลก (World Trade Organization – WTO) ประกาศให้อุตสาหกรรมบริการต้องเปิดเสรี ในปี ค.ศ. 2002 (พ.ศ.2545) ประเทศไทยซึ่งเป็นสมาชิกขององค์การการค้าโลก จึงจำเป็นต้องเปิดเสรีอุตสาหกรรมบริการตามประกาศดังกล่าว การศึกษาทุกระดับของประเทศไทยจึงต้องเปิดเสรีหมายความว่า การแข่งขันทั้งจากภายในและภายนอกประเทศจะเปิดกว้างและเข้มข้นมากขึ้น นั่นหมายถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทยอย่างเข้มแข็งขึ้นตามกันด้วย¹

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้การจัดการศึกษายึดหลักให้มีมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา และให้ความหมายในเรื่องมาตรฐาน

¹ อมรวิชัย นาคทรพรพ , รายงานวิจัยเชิงเอกสารเรื่อง คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย (กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543) , 14.

การศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ตลอดจนกำหนดเรื่องที่ต้องดำเนินการ โดยในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำ รายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพ ภายนอก มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะ เป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการ ประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความ มุ่งหมายและหลักการและแนวทางการจัดการศึกษาที่กำหนดไว้ในกฎหมาย²

ในปี 2543 จึงได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา เรียกโดยย่อว่า "สมศ." มาตรา 8 แห่งพระราชกฤษฎีกานี้ กำหนดให้ สำนักงานมีอำนาจหน้าที่หลักในการพัฒนาระบบประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบ แนวทาง และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับระบบประกัน คุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมิน คุณภาพภายนอก พัฒนาฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก และเสนอรายงานการประเมินคุณภาพ การศึกษาและมาตรฐานการศึกษาประจำปีต่อคณะรัฐมนตรีและสำนักงานงบประมาณ เพื่อ ประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายทางการศึกษา และ การจัดสรรงบประมาณ²

นอกจากนั้น กฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพ ภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน นอกจากนี้ได้กำหนดไว้ใน บทเฉพาะกาลว่าจะต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง ภายใน 6 ปี นับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ใช้บังคับ³

² สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ , แนวทางการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก , พิมพ์ครั้งที่ 5. (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด , 2545) , 4.

³ เรื่องเดียวกัน , 5.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบันภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ซึ่งประเทศต่างๆทั่วโลกกำลังมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว และก้าวหน้าเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่สร้างแรงกดดันทางสังคมและการเมือง ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องตื่นตัวที่จะสร้างความเชื่อมั่น และศรัทธาต่อประชาชน ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ในการผลิตเยาวชนที่จะเป็นกำลังสำคัญของชาติในอนาคตที่จะมีความรู้ ความสามารถที่ดีมีคุณภาพ สามารถใช้ศักยภาพทางการศึกษาของตน ในการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า ทดเทียมประเทศอื่นได้ โดยที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบทางการศึกษาของชาติ และสถาบันอุดมศึกษาต้องแสดงความรับผิดชอบต่อที่จะให้แสดงให้ประจักษ์แก่สังคมว่า นอกจากจะมีหน้าที่ดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานให้แก่เยาวชนของชาติแล้ว สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง ยังต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประเทศได้อย่างเต็มที่ โดยยังคงรักษาความเชื่อถือที่ประชาชนมีอยู่ให้คงไว้ได้ วิธีการที่จะทำให้สาธารณชนเกิดความมั่นใจได้ว่า การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คือ การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งในทางปฏิบัติ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสถาบันการศึกษาทุกแห่ง ต่างก็ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษายู่แล้ว เพียงแต่ยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา จึงทำให้ไม่สามารถควบคุม และตรวจสอบประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของระบบการศึกษาได้อย่างต่อเนื่องในอดีตที่ผ่านมา

ต่อมาทบวงมหาวิทยาลัย (ปัจจุบัน คือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) จึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษา โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 81 กำหนดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ จึงได้มีการยกร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2542 เป็นต้นมา โดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษามีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อพัฒนาการศึกษาของประเทศในทุกระดับ ในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 49 ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เรียกโดยย่อว่า "สมศ." มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา

นุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 99ก เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน 2543 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 พฤศจิกายน 2543 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ โดยให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 5 ปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน นอกจากนี้ ได้กำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลว่าจะต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง ภายในหกปีนับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ใช้บังคับ

คณะรัฐมนตรีในยุคนั้นจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักงานรับรอง

มาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2543 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2543 จำนวน 11 ท่าน โดยให้มีกรรมการโดยตำแหน่ง จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ปลัดกระทรวงการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประธานกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน และประธานกรรมการพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และให้มีผู้ทรงคุณวุฒิที่ไม่ใช่ข้าราชการจำนวนไม่น้อยกว่า 4 ท่าน จากการสรรหาผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ทางด้านการบริหาร มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ หรือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และให้ผู้อำนวยการเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยตำแหน่ง⁴

ในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องใช้หลักการบริหารจัดการ เช่นเดียวกับการบริหารหรือดำเนินกิจการต่างๆ ที่ต้องมีการดำเนินงานให้เป็นระบบครบวงจร โดยมีขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งคือ การประเมินผลเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ อันจะสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด รวมทั้งมีจุดอ่อนหรือปัญหาในเรื่องใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การวางแผนและการดำเนินงานระยะต่อไปบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ สถาบันการศึกษาจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการประเมินผล โดยเฉพาะการประเมินคุณภาพภายนอกจากหน่วยงานที่เป็นกลาง เพราะจะทำให้เกิดกลไกใน

⁴ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา [online] , accessed 28 February 2004. Available From <http://www.onesqa.or.th/knowledge/index/system.html>.

การตรวจสอบอย่างจริงจังรวมทั้งกระตุ้นให้หน่วยงานที่จัดการศึกษาตั้งแต่ระดับชาติถึงหน่วยงานที่เล็กที่สุดคือสถานศึกษาและภายในห้องเรียนต้องมีการประเมินตนเองเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายและแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาดังกล่าว รวมทั้งเห็นความจำเป็นและความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงได้กำหนดนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ และเริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2538 โดยในระยะเริ่มแรกมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานต่างๆ สร้างความเข้าใจร่วมกันในหมู่ผู้บริหารทุกระดับถึงเหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา เริ่มเผยแพร่หลักการและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพศึกษาแก่ประชาคมชาวศิลปากร สร้างความตื่นตัวถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพแก่หน่วยงานและบุคลากร มีการเริ่มให้คณะวิชาบางแห่งทดลองระบบประกันคุณภาพการศึกษา และ เริ่มการประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ ในปี 2541 มีการจัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชา มีคณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา และ มอบหมายให้มีการจัดตั้งหน่วยงานดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสนับสนุนการเผยแพร่ข่าวสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งพัฒนาความรู้สร้างความเข้าใจ การยอมรับและตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยประชาคมของมหาวิทยาลัยในระดับกว้างขึ้น ทั้งบรรดาคณาจารย์ บุคลากรฝ่ายต่างๆ และนักศึกษาทุกระดับ โดยได้จัดการสัมมนาระดมความคิดของบุคลากร เพื่อจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรเล่มที่ 1 เพื่อเป็นแนวทางแก่หน่วยงานต่างๆ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งได้จัดการอบรมเผยแพร่หลักการ และ วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างกว้างขวางและสม่ำเสมอ จนในที่สุดมหาวิทยาลัยศิลปากรมีการประกาศนโยบาย และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ต่อมาในปี 2543 มหาวิทยาลัยเน้นการเผยแพร่หลักการ และ วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมๆกับการพัฒนาระบบ กลไก และวิธีการดำเนินงานทั้งในระดับภาควิชา / คณะวิชา และระดับมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะในเรื่องการควบคุมคุณภาพภายในเป็นหลัก เริ่มดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาในบางคณะวิชา

มหาวิทยาลัยได้สนับสนุนจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำรายงานการศึกษาตนเองแก่บุคลากร และเริ่มให้มีการฝึกอบรมผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร

ในปี 2544 มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นอย่างเป็นทางการ มีหน้าที่ดำเนินการเรื่องพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำร่างคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และระดับ หน่วยงาน จัดทำ / ประสานงานการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย ประมวลผล วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำรายงาน ตลอดจนป้อนข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และเริ่มมีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในเป็นครั้งแรกในปี 2544 โดยในปีเดียวกันนี้ ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดใช้มาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน คือ องค์กรประกอบคุณภาพ 9 องค์กรประกอบ โดยทบวงมหาวิทยาลัยได้นำภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภารกิจอื่นๆ มาเป็นกรอบในการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมคุณภาพ และตรวจสอบคุณภาพ รวม 9 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน 2) การเรียนการสอน 3) กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ⁵

โดยที่ประชุมคณบดีมหาวิทยาลัยศิลปากร ครั้งที่ 3 / 2544 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2544 ได้ให้ความเห็นชอบในหลักเกณฑ์และวิธีการ ที่จะใช้ในการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน โดยใช้มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพ สำหรับการประกันคุณภาพภายใน คือ องค์กรประกอบคุณภาพ 9 องค์กรประกอบตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดมา เป็นแนวทางในการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นับตั้งแต่ระดับคณะวิชา ศูนย์ สถาบัน และกำหนดให้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพทุกหน่วยงานระดับคณะวิชา ให้เสร็จสิ้นภายในเดือนธันวาคม 2544

⁵ ทบวงมหาวิทยาลัย , สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา , นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย [online], accessed 25 February 2004. Available From <http://www.qa.mua.go.th / thai / pechtong / training / result>

ต่อมาในปี 2545 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ที่ถูกจัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งกำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้ประกาศโครงสร้างมาตรฐานการศึกษาให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ปฏิบัติตาม โดยจำแนกเป็น 8 มาตรฐาน และมีจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 28 ตัวบ่งชี้ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

เนื่องด้วยมหาวิทยาลัยศิลปากรต้องเตรียมพร้อมรับการประเมินภายนอก ภายในปี 2547 ตามกำหนดระยะเวลา 5 ปีที่สถาบันอุดมศึกษาต้องรับการประเมินคุณภาพภายนอก ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 กำหนด มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงมีเวลาไม่มากนักในการเตรียมตัวที่จะกำหนดดัชนี ตัวบ่งชี้ที่จะสามารถครอบคลุมทั้งของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยในปี 2546 คณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา และ คณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากรได้จัดทำตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ที่จะใช้ร่วมกันสำหรับทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกในปี 2547 มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงได้กำหนดมาตรฐานองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของการบูรณาการ มาตรฐาน องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เข้าด้วยกัน ทั้งนี้ โดยมีการปรับเปลี่ยนการบรรยายให้เหมาะสม เพื่อให้สื่อความหมายได้ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ และวัตถุประสงค์ของ สมศ. และ สกอ.

ทั้งนี้ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่พัฒนาขึ้นนี้จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่สามารถตรวจนับเป็นปริมาณร้อยละ หรือสามารถตรวจสอบการปรากฏอยู่ หรือการดำรงอยู่ของตัวบ่งชี้ได้อย่างชัดเจน และ 2) ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่ไม่สามารถตรวจนับเป็นปริมาณร้อยละ หรือไม่สามารถตรวจสอบการปรากฏอยู่ หรือการดำรงอยู่ของตัวบ่งชี้ได้อย่างชัดเจน แต่สามารถตรวจวัดในลักษณะอื่นที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไป โดยดัชนี ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 60 ตัวบ่งชี้ โดยเป็นตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่บรรจุอยู่ใน

ตารางจำนวนทั้งสิ้น 48 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่นำเสนอในลักษณะการบรรยายรายละเอียดจำนวน 12 ตัวบ่งชี้⁶

เมื่อพิจารณาจากเงื่อนไขของระยะเวลาที่เหลื่อมล้ำกันในการประกาศใช้มาตรฐาน ตัวบ่งชี้คุณภาพที่แตกต่างกันของการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก ย่อมส่งผลต่อการเลือกใช้ตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยศิลปากรซึ่งต้องเป็นไปตามที่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา กำหนดโดยถึงแม้ว่าสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจะกำหนดว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถปรับใช้มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพให้สอดคล้องกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา แต่ต้องเป็นไปอย่างเหมาะสมและไม่กระทบมาตรฐานหลักที่กำหนดไว้ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของมหาวิทยาลัยศิลปากรยังคงดำเนินไปท่ามกลางความสับสน และข้อใจในการเลือกวิถีทางที่เหมาะสมให้กับทุกเหตุผลที่ควรจะต้องเป็นไป คณะกรรมการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดทำประชาพิจารณ์ในเรื่องดังกล่าวขึ้น ซึ่งได้มีการถกเถียงกันมากถึงการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพ และเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสม เพื่อที่มหาวิทยาลัยศิลปากรจะสามารถทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะเบ็ดเสร็จขั้นตอนเดียว เพื่อการประหยัดเวลา และได้มาตรฐานที่เหมาะสมตรงประเด็น ทั้งสำหรับการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก โดยในปี 2547 มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงดำเนินการจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ไปยังสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยใช้เกณฑ์การตรวจสอบ คือ 9 องค์ประกอบ กำหนดดัชนีประเมิน 60 ตัวบ่งชี้ มีเกณฑ์ที่กำหนดเป็นร้อยละ 48 ตัวบ่งชี้ และไม่สามารถตรวจนับเป็นร้อยละได้ 12 ตัวบ่งชี้ ตามที่ได้ประกาศให้ทั้งมหาวิทยาลัยได้ปฏิบัติตาม

ปัญหาของการวิจัย

จากการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยศิลปากรได้เข้ารับการประเมินคุณภาพภายนอกของมหาวิทยาลัยในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2547 และในปี 2548 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับการรับรองมาตรฐาน

⁶ มหาวิทยาลัยศิลปากร , คู่มือการจัดทำรายงาน การประเมินตนเอง และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2546 (นครปฐม : สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา , 2546) , 2-3.

การประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ จากบทสรุปสำหรับผู้บริหาร รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยคณะผู้ประเมินได้กล่าวถึงจุดอ่อนของมาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ 3 ข้อ คือ 1.มหาวิทยาลัยศิลปากรขาดคู่มือประกันคุณภาพ เป็นเครื่องมือสื่อสารแสดงทิศทางที่มหาวิทยาลัยต้องการมุ่งไปสู่ และเพื่อเป็นการให้ความรู้ ความเข้าใจกับประชาคมในมหาวิทยาลัย และเป็นแนวทางให้กับบุคลากรในมหาวิทยาลัยใช้เป็น แนวทาง ระเบียบการปฏิบัติในการประกันคุณภาพ 2.ระบบการประกันคุณภาพภายในกับดัชนี ประเมินภายนอกยังไม่สามารถเชื่อมโยงและบูรณาการเข้ากับกิจกรรมของทุกๆ ส่วนและพันธกิจ ทุกด้านได้ รวมทั้งเป็นกลไกที่จะนำยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยไปสู่การบรรลุผล 3.รายงานการ ประเมินตนเองขาดการแปลความหมายของข้อมูลที่ได้รับเชิงปริมาณให้ออกมาเป็นเชิงคุณภาพ ของการบรรลุภารกิจที่จะสามารถแสดงให้เห็นว่าการประกันคุณภาพที่ดำเนินมานั้นเป็นกลไกที่ ทำให้มหาวิทยาลัยขับเคลื่อนไปสู่คุณภาพได้อย่างไร⁷

ในการนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นปัญหาสำคัญในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรได้ว่า เป็นเพราะปัญหาความเหลื่อมล้ำของระยะเวลาในการ กำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ สำหรับการประกันคุณภาพภายใน ของทบวงมหาวิทยาลัย หรือ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งกำหนดใช้ มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านขึ้นเป็นกรอบ ในการกำหนดดัชนีตรวจสอบและ ดัชนีประเมินคุณภาพตั้งแต่ปี 2544 โดยต่อมาในปี 2545 สำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษา ใช้มาตรฐานและตัวบ่งชี้ สำหรับการประเมินภายนอก ประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ ทั้งนี้ด้วยเงื่อนไขของ ระยะเวลาที่เหลื่อมล้ำกัน ในการประกาศใช้มาตรฐานดัชนีตัวบ่งชี้คุณภาพที่แตกต่างกัน ของการ ประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกดังกล่าว ขอมส่งผลต่อการเลือกใช้ดัชนี ตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยศิลปากรดังเป็นประเด็นที่คณะผู้ประเมินภายนอกได้กล่าวไว้ในบทสรุป สำหรับผู้บริหาร รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยคณะผู้ประเมิน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้ชี้แจงถึง ข้อบกพร่องดังกล่าวไว้ว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ ใช้เกณฑ์ประเมินภายในเช่นเดียวกับเกณฑ์การตรวจสอบ คือ 9 องค์ประกอบ กำหนดดัชนี

⁷ มหาวิทยาลัยศิลปากร, รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอก มหาวิทยาลัย ศิลปากร, (นครปฐม : สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา, 2547), 72.

ประเมินไว้ 60 ตัวบ่งชี้ มีเกณฑ์ที่กำหนดเป็นร้อยละ 48 ตัวบ่งชี้ และไม่สามารถตรวจนับเป็นร้อยละได้ 12 ตัวบ่งชี้ ผลการประเมินคุณภาพภายในไม่สามารถสะท้อนให้เห็นภาพรวมของสถาบัน ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของ สมศ. ได้ ดังนั้นในการประเมินคุณภาพภายนอก คณะผู้ประเมิน จึงได้ขอให้มหาวิทยาลัยจัดทำข้อมูลเพื่อการประเมินเปรียบเทียบตามมาตรฐาน และตัวบ่งชี้ของ สมศ. ข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลจากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ โดยยังมีได้ผ่านกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน อันเป็นประเด็นปัญหาที่มหาวิทยาลัยศิลปากร ต้องปรับแก้ต่อไป⁸

นอกจากนั้น มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงความเป็นเลิศทางด้านศิลปะในช่วงยุคก่อตั้ง และได้พัฒนาสู่คณะทางสายวิชาทางมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ ต่อมาได้พัฒนาความสามารถทางด้านวิชาการ ขยายการศึกษาสู่สายวิชาทางวิทยาศาสตร์จนถึงปัจจุบัน ด้วยยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไป และมหาวิทยาลัยศิลปากรต้องพร้อมที่จะก้าวให้ทันกับมหาวิทยาลัยอื่นๆ ทำให้เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากรที่เคยดำรงมาเกิดความไม่ชัดเจนมากขึ้น ยังผลให้วัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความหลากหลาย ทั้งด้านรูปแบบในการจัดการเรียนการสอน ลักษณะการบริหารจัดการของแต่ละคณะวิชา รวมถึงลักษณะของทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะทางสายคณาจารย์ที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันไป ตามแต่ละธรรมชาติของสายวิชา ทั้งนี้จากบทสรุปสำหรับผู้บริหาร รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยคณะผู้ประเมิน สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ได้กล่าวถึงบทสรุปและข้อเสนอแนะ ประเด็น วิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ไว้ว่า มหาวิทยาลัยศิลปากรได้สร้างผลงานตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน อย่างสืบทอดต่อกันมาจากความแข็งแกร่งของคณะเก่าแก่ และขยายฐานออกไปตามกระแสปัจจุบัน ทำให้ขาดความเชื่อมโยงในเชิงบูรณาการ ขาดเอกลักษณ์ที่ดี (ทั้งๆที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในอดีตของความเป็นมหาวิทยาลัยทางด้านศิลปะ) เหตุดังนี้ ทำให้เกิดความคลุมเครือต่อการพัฒนาในอนาคต ทั้งนี้ น่าจะมีผลมาจากการบริหารจัดการที่ไม่ได้ร่วมกันกำหนดกรอบให้ชัดเจนถึงทิศทางที่แท้จริงของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจึงควรทำการวิเคราะห์ตนเองให้ได้ข้อเท็จจริงของศักยภาพที่จะนำไปพัฒนาต่อได้อย่างเหมาะสมในอนาคต⁹ ดังนั้น การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้บริหารจึงต้องใช้ความเข้าใจ และมีวิธีการบริหารจัดการที่เหมาะสมอย่างสูงทั้งด้านเทคนิคและวิธีการในการที่จะสามารถดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

⁸ เรื่องเดียวกัน, 72.

⁹ เรื่องเดียวกัน , 73.

โดยให้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจ และ การร่วมมือร่วมใจอย่างจริงจังจากผู้บริหารและคณาจารย์ในแต่ละคณะวิชา ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทฤษฎีการบริหารว่าด้วยปัจจัยที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ อาจเป็นปัจจัยหลักที่สามารถส่งผลสะท้อนต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ชัดเจนมากขึ้น และสามารถทำให้มองเห็นได้ชัดเจนขึ้นว่ามหาวิทยาลัยศิลปากรมีข้อควรแก้ไข และควรดำเนินการแก้ไขอย่างไรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ได้กล่าวสรุปไว้ในบทสรุปผู้บริหาร รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกมหาวิทยาลัยศิลปากร

งานประกันคุณภาพการศึกษา มักถูกมองว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นของบุคลากรในองค์กร การสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากรและการสร้างความสำเร็จในเรื่องดังกล่าวนี้ให้แก่องค์กร ผู้เกี่ยวข้องจึงควรมีความรู้ ความเข้าใจอย่างมีหลักการ ถูกต้อง เหมาะสม เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การทำความเข้าใจถึงปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความเชื่อว่า ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษาที่น่าสนใจ ที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คือ ปัจจัยองค์กร (Organizational Factor) ตามแนวคิดของ สเตียร์ส (Steers) ได้แก่ ลักษณะองค์กร ลักษณะของบุคลากร ลักษณะสภาพแวดล้อม และ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ในกรณีนี้ผู้วิจัยจึงประสงค์ศึกษาเรื่อง ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร อย่างน้อยเพื่อให้การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งในการช่วยส่งเสริมการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อทราบปัจจัยองค์กรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อทราบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร
3. เพื่อทราบปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อคำถามการวิจัย

จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย และเป็นแนวทางในการหาคำตอบของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดข้อคำถามของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับใด
2. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรอยู่ในระดับใด
3. ปัจจัยองค์การส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร หรือไม่

สมมุติฐานในการวิจัย

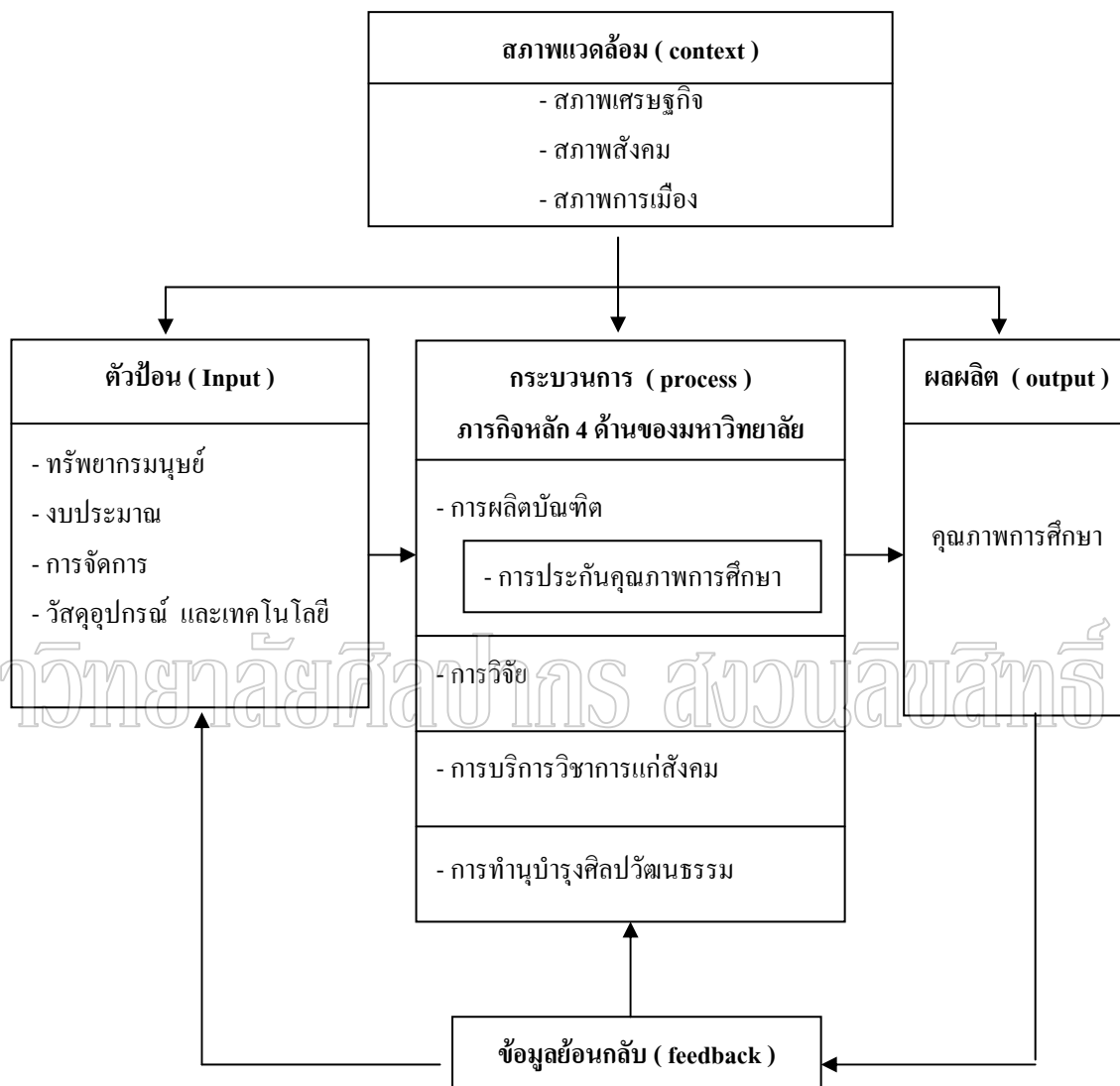
เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย และเพื่อให้การตรวจสอบข้อคำถามของการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งข้อสมมุติฐานทางสถิติของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับปานกลาง
2. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยองค์การส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ดำเนินการในลักษณะขององค์กรเชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วย ตัวป้อน (input) กระบวนการ (process) และ ผลผลิต (output) ที่มีปฏิสัมพันธ์ กับสภาพแวดล้อม (context) สามารถส่งผลต่อคุณภาพการศึกษา หรือคุณภาพขององค์กรนั่นเอง ซึ่งได้แก่ลักษณะของสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านการเมือง เป็นต้น ส่วนปัจจัยนำเข้าในระบบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ทรัพยากรมนุษย์ (man) งบประมาณ (money) การจัดการ (management) วัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี (material) ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้จะถูกแปรเปลี่ยนโดยกระบวนการขององค์กร ซึ่งได้แก่ภารกิจหลัก 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการวิชาการแก่สังคม

และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้ผลผลิตของระบบ คือคุณภาพการศึกษา โดยมีข้อมูลย้อนกลับ (feedback) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของระบบต่อไป ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ที่มา : Daniel Katz and Robert L.Kahn , The Social Psychology of Organizations , 2 nd ed. (New York : John Wiley & Son , 1978) , 10-20.

: Richard M. Steers , & Richard T. Mowday , Management Effective Organization :An Introduction ,3nd ed. (Boston , Massachusetts : Kent Publishing , 1990) , 7.

: มหาวิทยาลัยศิลปากร , คู่มือ ระบบ และกลไก การ ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการ และสำนักประกันคุณภาพการศึกษา,2544) , 10.

ขอบเขตของการวิจัย

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีประสิทธิผลนั้น แคปโลว์ (Caplow) ได้เสนอตัวแปรสำหรับใช้วัดประสิทธิผล 4 ประการ 1) ความมั่นคงขององค์กร (stability) 2) การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (integration) 3) ความสมัครใจของสมาชิกในองค์กรที่เกิดความพอใจ (voluntarism) 4) ความสัมฤทธิ์ผล (achievement)¹⁰ และจากแนวคิดของ มิลตัน (Milton) ได้เสนอองค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 3 ประการ คือ 1) ลักษณะเฉพาะของบุคลากร (individual characteristic) ประกอบด้วย ความสนใจ เจตคติ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความต้องการ ทักษะความชำนาญ 2) ลักษณะของงาน (Characteristic of the Job) ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ข้อมูลย้อนกลับ การให้รางวัล และความชัดเจนของบทบาท 3) ลักษณะสิ่งแวดล้อมของงาน (characteristic of work environment) ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมปัจจุบัน และบรรยากาศองค์กร¹¹ ผู้ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารองค์กรอีกท่านหนึ่ง คือ สเตียร์ส (Steers) ได้เสนอปัจจัยองค์กร (organizational factors) ไว้ 4 ประการ คือ 1) ลักษณะขององค์กร (organizational characteristics) ประกอบด้วย (1.1) โครงสร้างขององค์กร (1.2) เทคโนโลยีและอุปกรณ์ 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม (environmental characteristics) ประกอบด้วย (2.1) ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (2.2) ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร 3) ลักษณะของบุคลากร (employee characteristics) ประกอบด้วย (3.1) ความผูกพันต่อองค์กร (3.2) การปฏิบัติงาน และ 4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (managerial policies and practices) ประกอบด้วย (4.1) การกำหนดเป้าหมาย (4.2) การจัดหาและใช้ทรัพยากร (4.3) การติดต่อสื่อสาร (4.4) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ (4.5) การปรับตัวขององค์กรและริเริ่มสิ่งใหม่¹²

¹⁰Theodore Caplow, Managing an Organization 4th ed. (New tork : Holt Rinehart & Winston , 1992) , 21.

¹¹Charls R. Milton, Human Behavior in Organization 2nd ed. (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall Inc.,1992) , 11-12.

¹² Richard M. Steers and Richard T. Mowday , Management Effective Organization :An Introduction 3rd ed. (Boston , Massachusetts : Kent Publishing , 1990) , 6-7.

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นองค์กรหนึ่งในระบบราชการ มีหน้าที่ปฏิบัติการที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา ต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นคงทาง วิชาการให้เป็นที่ประจักษ์แก่สังคม และเพื่อแสดงศักยภาพในการจัดการเรียนการสอน แก่ นักศึกษา และสะท้อนถึงการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ สเตียร์ส (Steers) มาประยุกต์ใช้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย ศิลปากร สำหรับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดไว้เป็น 3 ขั้นตอน คือ 1. การควบคุมคุณภาพ ประกอบด้วย (1.1) กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา (1.2) การทำความเข้าใจกับบุคลากรในมหาวิทยาลัย (1.3) แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และ หน่วยงานประกันคุณภาพ (1.4) กำหนดระบบและกลไกประกันคุณภาพ (1.5) จัดทำคู่มือ ต่างๆ (1.6) การนำไปปฏิบัติ (1.7)การเขียนรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) 2. การตรวจสอบ คุณภาพ ประกอบด้วย (2.1) การตรวจสอบคุณภาพภายใน (2.2) การตรวจสอบคุณภาพ ภายนอก 3. การประเมินคุณภาพ ประกอบด้วย (3.1) การประเมินคุณภาพ (3.2) การรักษา คุณภาพ¹³ โดย สเตียร์ส (Steers) กล่าวว่าหากองค์กรสามารถกำหนดปัจจัยทั้ง 4 ประการ ให้ บังเกิดผลได้จะทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติการตามอำนาจหน้าที่

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาประกอบเป็นขอบเขตของการวิจัย ตามแผนภูมิที่ 2

¹³ มหาวิทยาลัยศิลปากร , คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการ และสำนักประกันคุณภาพการศึกษ , 2544) , 10.

ปัจจัยองค์กร (x_{tot})	การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร (Y_{tot})
<p>1. ลักษณะองค์กร (x_1)</p> <p>1.1 โครงสร้างขององค์กร ($x_{1,1}$)</p> <p>1.2 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ ($x_{1,2}$)</p> <p>2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม (x_2)</p> <p>2.1 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ($x_{2,1}$)</p> <p>2.2 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ($x_{2,2}$)</p> <p>3. ลักษณะของบุคลากร (x_3)</p> <p>3.1 ความผูกพันต่อองค์กร ($x_{3,1}$)</p> <p>3.2 การปฏิบัติงานตามบทบาท ($x_{3,2}$)</p> <p>4. นโยบายบริหารและการปฏิบัติงาน (x_4)</p> <p>4.1 การกำหนดเป้าหมาย ($x_{4,1}$)</p> <p>4.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ($x_{4,2}$)</p> <p>4.3 การติดต่อสื่อสาร ($x_{4,3}$)</p> <p>4.4 ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ ($x_{4,4}$)</p> <p>4.5 การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ ($x_{4,5}$)</p>	<p>1. การควบคุมคุณภาพ (Y_1)</p> <p>1.1 กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ($Y_{1,1}$)</p> <p>1.2 การทำความเข้าใจกับบุคลากร ($Y_{1,2}$)</p> <p>1.3 แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และ หน่วยงานประกันคุณภาพ ($Y_{1,3}$)</p> <p>1.4 กำหนดระบบและกลไกประกันคุณภาพ ($Y_{1,4}$)</p> <p>1.5 จัดทำคู่มือต่างๆ ($Y_{1,5}$)</p> <p>1.6 การนำไปปฏิบัติ ($Y_{1,6}$)</p> <p>1.7 การเขียนรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ($Y_{1,7}$)</p> <p>2. การตรวจสอบคุณภาพ (Y_2)</p> <p>2.1 การตรวจสอบคุณภาพภายใน ($Y_{2,1}$)</p> <p>2.2 การตรวจสอบคุณภาพภายนอก ($Y_{2,2}$)</p> <p>3. การประเมินคุณภาพ (Y_3)</p> <p>3.1 การประเมินคุณภาพ ($Y_{3,1}$)</p> <p>3.2 การรักษาคุณภาพ ($Y_{3,2}$)</p>

แผนภูมิที่ 2 ขอบเขตทฤษฎีการวิจัย

ที่มา : Richard M. Steers and J. Stewart Black , Organizational Behavior , 5th ed.
(Englewood Cliffs , N.J. : Prentice-Hall , 1994) , 19.

: มหาวิทยาลัยศิลปากร , คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการ และสำนักประกันคุณภาพการศึกษา, 2544) , 10.

ข้อตกลงเบื้องต้น

มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการ และหน่วยงานที่มีผู้รับผิดชอบเพื่อเป็นกลไกการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยในระดับมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และในระดับคณะวิชา ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา ทั้งนี้เนื่องจากมหาวิทยาลัยศิลปากรมีคณะวิชาที่มีความแตกต่างกันตามศาสตร์ของแต่ละสาขา จึงสามารถจัดเป็นกลุ่มคณะวิชา ได้ 3 กลุ่มคณะวิชา ประกอบด้วย 1) คณะวิชาทางสายศิลปะและการออกแบบ ได้แก่ คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะมัณฑนศิลป์ และคณะดุริยางคศาสตร์ 2) คณะวิชาทางสายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ คณะโบราณคดี คณะอักษรศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ 3) คณะวิชาทางสายวิทยาศาสตร์ ได้แก่ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเฉพาะคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร 2 กลุ่ม ดังนี้

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย หมายถึง คณะกรรมการที่ถูกแต่งตั้งขึ้น เพื่อเป็นกลไกในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับส่วนกลางของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร รวมถึงการกำกับตรวจสอบ และ ประเมินการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ทั้งนี้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ในการวิจัยครั้งนี้ รวมถึงคณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ประสานงานการดำเนินการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย และคณะวิชา ไปด้วย

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา หมายถึง คณะกรรมการที่ถูกแต่งตั้งขึ้นเพื่อเป็นกลไกในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา มีหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา โดยให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย และจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายเฉพาะของศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นิยามความหมายของคำต่างๆไว้ดังนี้

ปัจจัยองค์การ หมายถึง องค์ประกอบต่างๆที่ทำให้การบริหารงานขององค์การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแนวคิดของสตีเวิร์ส (Steers) ประกอบด้วย 4 ประการ ลักษณะขององค์การ ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคลากร และ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า จะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค์ และการประกันคุณภาพจะมีประสิทธิผลก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินการของระบบการผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการทบทวนและติดตามกระบวนการผลิตได้โดยใกล้ชิด

การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และ ประเมินผล การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบตามคุณภาพตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยศิลปากรกำหนด โดยมหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดมาตรฐาน องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของการบูรณาการ มาตรฐานองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.)เข้าด้วยกัน คือ 9 องค์ประกอบ กำหนดดัชนีประเมินไว้ 60 ตัวบ่งชี้ มีเกณฑ์ที่กำหนดเป็นร้อยละ 48 ตัวบ่งชี้ และไม่สามารถตรวจนับเป็นร้อยละได้ 12 ตัวบ่งชี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้น สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

มหาวิทยาลัยศิลปากร หมายถึง สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จัดการเรียนการสอนในพื้นที่ให้บริการทางการศึกษา 3 พื้นที่ คือ มหาวิทยาลัยศิลปากร (วังท่าพระ) วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม และวิทยาเขตสารสนเทศ จังหวัดเพชรบุรี นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยศิลปากรยังมีสำนักงานอธิการบดี มีอาคารตั้งอยู่บนถนนปิ่นเกล้า-นครชัยศรี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ เป็นที่ตั้งของสำนักงานอธิการบดี และคณะครุศึกษาศาสตร์ ปัจจุบันโครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกเป็น 3 ส่วนงานหลัก คือ สำนักงานอธิการบดี คณะวิชา และศูนย์ / สถาบัน / สำนัก

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา เรื่อง “ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร” ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 1) ประสิทธิภาพขององค์การ ในหัวข้อดังกล่าวนี้ได้กล่าวถึงแนวคิดปัจจัยองค์การของนักทฤษฎีหลายๆคน รวมทั้งของสตีเวิร์ต 2) การประกันคุณภาพการศึกษา 3) ประวัติศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากร และ 4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพขององค์การ

องค์การ ตามความหมายในพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา หมายถึง การจัดระเบียบเป็นกระบวนการที่จำแนกความแตกต่างของส่วนหนึ่ง โดยให้แต่ละส่วนทั้งหมดนั้นให้กระทำหน้าที่ประสานกัน สำหรับ เมอร์นาร์ด (Barnard) กล่าวว่า องค์การเป็นระบบของการทำงานของกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนหรือมากกว่าขึ้นไป ที่ได้มีการจัดกิจกรรมให้ประสานเข้ากันเป็นอย่างดี² เมสคอน (Mescon) ให้ความเห็นว่า องค์การมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ 1) มีบุคคลอย่างน้อย 2 คนขึ้นไปรวมกันเข้าเป็นกลุ่ม 2) มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งเป็นผลประโยชน์ร่วมของสมาชิกฝ่ายต่างๆ 3) สมาชิกของกลุ่มจะเต็มใจเข้าร่วมกันทำงานเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์³

¹ ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา (กรุงเทพฯ : รุ่งศิลป์การพิมพ์, 2524), 249.

² Chester I. Barnard , The Functions of the Executive : 30th Anniversary Edition (Cambridge, Mass : Harvard University Press , 2005) , 35.

³ Michael H. Mescon , Michael Albert and Franklin Khedouri , Management : Individual and Organizational Effectiveness , 4th ed. (New York : Harper & Row Publishers , 1990) , 11.

ในองค์กรแต่ละแห่งย่อมประกอบด้วย ผู้ร่วมงานที่มีลักษณะแตกต่างกันทั้ง ความรู้ความสามารถ ผู้บริหารทำอะไรจึงจะทำให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม ความสามารถ ซึ่งเป็นภารกิจที่ผู้บริหารจะต้องคิดค้น กระตุ้นและส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชา ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถจริงจังและจริงจัง เพื่องานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดี ต่อองค์กร วิธีหนึ่งความสามารถจริงจังและจริงจัง เพื่องานที่มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดีต่อ องค์กร วิธีหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ได้อย่างดีก็คือ วิธีการจูงใจบุคลากรในองค์กรให้ ทำงาน⁴ การปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยผู้บริหาร จะต้องส่งเสริมจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชา ได้ตั้งใจปฏิบัติงานเต็มความสามารถอย่างจริงจัง นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องเห็นความสำคัญในตัวบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ให้ความอิสระในการ ปฏิบัติงาน ให้มีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ปฏิบัติกรต่างๆ ซึ่งปฏิกริยาเหล่านี้ต่างก็มีหน้าที่ของตน⁵

ปัจจัยขององค์กร

เพื่อให้้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ นักทฤษฎีหลาย ท่านได้กล่าวถึงปัจจัยของกิจการที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ ดังนี้ ชี้น (Schien) ได้ กล่าวว่าคุณสมบัติขององค์กร หมายถึง สมรรถนะ (capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (survive) ปรับตัว (adapt) รักษาสภาพ (maintain) และสร้างความเติบโต (growth) ไม่ว่า องค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดจะต้องกระทำให้ลุล่วงไป⁶ มิลตัน (Milton) เสนอถึงปัจจัยของกิจการที่ กำหนดประสิทธิผลขององค์กร ไว้ 3 ลักษณะ คือ 1) ลักษณะเฉพาะของบุคลากร ประกอบด้วย ความสนใจ เจตคติ ความสามารถในการปฏิบัติงาน ความต้องการ และทักษะ

⁴ Herbert G. Hicks , The Management of Organization ,5th ed. (New York : McGraw-Hill Book Company, 1990) , 244.

⁵ Stephen P. Robbins, อ้างถึงใน กมล ปิยภัณฑ์ , “ การวิเคราะห์ประสิทธิผลของ โรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร” , (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2531), 37.

⁶ Edgar H. Schein , Process Consultation Revisited : Building the Helping Relationship (Addison-Wesley Series on Organization Development) , (Englewood Cliffs,New Jersey : Prentice Hall , 1998) , 124.

ความชำนาญ 2) ลักษณะของงาน ประกอบด้วย ความหลากหลายของงาน ข้อมูลย้อนกลับ การให้รางวัล และความชัดเจนของบทบาท 3) ลักษณะสิ่งแวดล้อมของงาน ประกอบด้วย สิ่งแวดล้อมปัจจุบันและบรรยากาศองค์กร⁷ ในขณะที่ สเตียร์ส (Steers) เสนอถึงปัจจัยองค์การ (organizational factors) ซึ่งจำแนกออกเป็นลักษณะใหญ่ๆ ได้ 4 ประการ คือ 1) ลักษณะขององค์การ (organizational characteristics) 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม (environmental characteristics) 3) ลักษณะของบุคลากร (employee characteristics) 4) นโยบายการบริหาร และการปฏิบัติ (managerial policies and Practices)⁸

ปัจจัยองค์การตามแนวคิดของสเตียร์

1. ลักษณะขององค์การ (organizational characteristics)

ลักษณะขององค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งต่อความสำเร็จ หรือ ประสิทธิภาพขององค์การ ในการวิเคราะห์ลักษณะขององค์การ สเตียร์ส (Steers) ได้กำหนดไว้ 2 ด้าน คือ 1) โครงสร้างขององค์การ 2) เทคโนโลยีและอุปกรณ์ โดยที่ 2 สิ่งนี้เป็นตัว ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ มีรายละเอียดดังนี้

1.1 โครงสร้างขององค์การ (structure) สเตียร์ส (Steers) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสัมพันธ์ของทรัพยากรมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ เริ่มด้วยการกำหนดนโยบาย การจัดสายงาน การกำหนดองค์ประกอบ คุณลักษณะของสมาชิก การจัดบุคคลตามความเหมาะสมของงาน เป็นแผนผังแสดงให้เห็นถึงการแบ่งงานกันทำ ระหว่างผู้บริหาร กับผู้อยู่ใต้ บังคับบัญชา การจัดแผนงาน และระดับของการบริหาร เหมือนกับการมอบหมายงาน (work assignment) เบนนิส (Bennis) ให้ความหมายไว้ว่า การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพ ลักษณะขององค์การจะมีโครงสร้างที่ระบุไว้ชัดเจน ในกรณีที่หน่วยงานนั้นปฏิบัติการใน สภาพแวดล้อมที่คงที่ หากปฏิบัติการในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง องค์การที่มีประสิทธิภาพ จะมีความเป็นทางการน้อย นอกจากนั้น การบริหารงานในองค์การจะต้องมีการกระจายอำนาจ (decentralization) ระบบการบริหารงานที่ดีควรมีการมอบอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบในการ

⁷ Charles R. Milton, Human Behavior in Organization, 2nd ed. (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc., 1992), 24.

⁸ Richard M. Steers, Introduction to Organizational Behavior (New York : Harper Collins Publishers, 1991), 60.

ตัดสินใจให้ผู้บริหารระดับรองๆลงไป⁹ สเตียร์ส (Steers) ได้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจว่า หมายถึง ความมากน้อยของการที่อำนาจ (power) และสิทธิอำนาจ (authority) ได้รับการกระจายอำนาจลงไปตามขั้นของการบังคับบัญชาในองค์การ (hierarchy) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับแนวคิดของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หากในองค์การมีการกระจายอำนาจมาก โอกาสที่คนระดับล่างจะมีส่วนรับผิดชอบในการตัดสินใจ เกี่ยวกับงานและกิจกรรมในอนาคตขององค์การก็มีมากขึ้น¹⁰ สำหรับการกระจายอำนาจนั้นผู้บริหารยังต้องคำนึงถึงปัจจัยอื่นๆด้วยคือ 1) ความสำคัญของเรื่องที่ตัดสินใจ 2) ความต้องการเป็นแบบเดียวกันทางนโยบาย 3) ขนาดขององค์การ 4) ความเป็นมาของกิจการ 5) ปรัชญาของการบริหาร 6) ความต้องการความอิสระในการดำเนินงาน 7) จำนวนผู้บริหารที่มีอยู่ในองค์การ 8) เทคนิคในการควบคุม 9) การกระจายการปฏิบัติงาน 10) การเปลี่ยนแปลงขององค์การ¹¹

นอกจากนี้ ลักษณะสำคัญของการบริหารแบบกระจายอำนาจ ได้แก่ 1) ผู้บริหารระดับรองลงไปมีอำนาจในการตัดสินใจ หรือ ดำเนินการใดๆ ภายใต้อำนาจที่ได้รับมอบหมาย 2) มีอิสระในการตัดสินใจปัญหาต่างๆ และ 3) มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้บริหารระดับรอง ทั้งนี้ ก่อให้เกิดผลดีในด้านการแบ่งเบาภาระของส่วนกลางหรือผู้บริหาร ทำให้การบริหารปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเหมาะสมกับสถานะแวดล้อมของท้องถิ่น และยังเป็นการฝึกให้หัวหน้างาน หรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาได้รับผิดชอบตัดสินใจด้วยตนเอง แต่ต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของลักษณะองค์การ และปัจจัยที่เอื้อต่อการบริหารด้านต่าง ๆ ด้วย¹²

นอกจากนั้นผู้บริหารจะต้องมีความชำนาญเฉพาะอย่าง (specialization) ซึ่งตามแนวคิดการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ของเทเลอร์ (Taylor) กล่าวว่า การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ประสิทธิผลสูงขึ้น เพราะวิธีการดังกล่าว เปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคน

⁹ Warren G. Bennis & Robert Townsend, Reinventing Leadership : Strategies to Empower the Organization, (New York : Harper Paperbacks , 1997) , 145.

¹⁰ Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : Harper Collins Publishers , 1991) , 66.

¹¹ ธงชัย สันติวงษ์ , องค์การ : ทฤษฎีและการออกแบบ (กรุงเทพฯ : Management Center, 2538) , 175.

¹² กิติมา ปรีดีติลล , ทฤษฎีบริหารองค์การ (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิทยากร , 2533) ,148 – 151.

ได้มีความเชี่ยวชาญ (expertise) เฉพาะอย่างซึ่งจะทำให้ผลงานของแต่ละคนมีส่วนเป็นกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายได้สูงมากขึ้น¹³ ในการทำงานชิ้นหนึ่ง ๆ ถ้าได้มีการแบ่งงานออกเป็น ส่วน ๆ แล้วมอบให้แต่ละคนไปทำแต่ละชนิดตามความถนัดและมีฝีมือในการทำงาน งานส่วนรวมก็จะเสร็จเรียบร้อยโดยเร็ว และมีประสิทธิภาพมากกว่าการที่จะมอบงานทั้งชิ้นให้แต่ละบุคคล¹⁴ การแบ่งงานเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ประสิทธิผลสูง วิธีดังกล่าวเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง จะทำให้ผลงานของแต่ละคนมีส่วนในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่เป้าหมายสูงขึ้น¹⁵ ดังนั้น การมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติใน จึงควรคำนึงถึงความสามารถของบุคลากรแต่ละคนด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้การมอบหมายงานตรงกับความสามารถ ความชำนาญ เฉพาะอย่าง ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากที่สุด

1.2 เทคโนโลยี (technology) สเตียร์ส (Steers) กล่าวว่า เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการ (mechanism) ซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพตัวป้อน (input) ออกไปเป็นผลผลิต (output) ซึ่งมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ เทคโนโลยีดังกล่าวมีหลายแบบ รวมทั้งความแตกต่างในกระบวนการทางเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ความแตกต่างในวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้และความรู้ทางวิชาการที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อเป้าหมายขององค์การ ส่วนความแตกต่างด้านเทคโนโลยีนี้ สัมพันธ์กับโครงสร้างขององค์การในการสร้างประสิทธิผล¹⁶ องค์การที่ใช้เทคนิควิทยาในการผลิตจะทำให้มีผลผลิตสูง และองค์การที่มีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้เทคนิคในการผลิต และมีการควบคุมในระดับสูงอำนาจของกลุ่มทางเทคนิคจะมีอำนาจเหนือกว่ากลุ่มอื่น และองค์การที่ใช้เทคโนโลยีคล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่าย มักจะนำไปสู่บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจ สร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย¹⁷

¹³ Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : Harper Collins Publishers , 1991) , 66.

¹⁴ สมพงษ์ เกษมสิน , การบริหาร (กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช , 2533) , 125.

¹⁵ Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : Harper Collins Publishers , 1991) , 67-68.

¹⁶ Ibid , 68.

¹⁷ บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สาระภูมิ , ประสิทธิภาพการบริหารบุคคลในองค์การ , พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษร , 2535) , 77-78.

2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม (environmental characteristics)

สตีเยอร์ส (Steers) กล่าวว่า องค์การถูกกำหนดโดยสภาพแวดล้อม บทบาทของนักบริหาร คือ การทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อม และปรับโครงสร้างและการปฏิบัติให้เข้ากับสภาวะ โดยสภาพแวดล้อมของงานเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือประสิทธิผลขององค์การ และได้แบ่งสภาพแวดล้อมของงานออกเป็น 2 ระดับ คือ สภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ (external environment) ซึ่งจำเพาะเจาะจงลงที่สภาพแวดล้อมของเศรษฐกิจและการเมืองและสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (internal environment)¹⁸ หมายถึงบรรยากาศขององค์การ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

2.1 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (internal environment) หมายถึงบรรยากาศขององค์การ ซึ่งมีลักษณะของสภาพแวดล้อมของการทำงานในองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรในองค์การนั้น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล มิลตัน (Milton) กล่าวถึงองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานว่า โดยสภาพแวดล้อมของงานประกอบด้วย 1) สิ่งแวดล้อมปัจจุบัน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานระดับสูงกว่าตน 2) บรรยากาศขององค์การ ได้แก่ ระบบการให้รางวัล การสนับสนุน¹⁹ ลิทวิน และ สตริงเกอร์ (Litwin & Stringer) พบว่า องค์การที่มีบรรยากาศในการบริหารแบบใช้อำนาจการตัดสินใจอยู่กับส่วนกลาง บุคลากรในองค์การจะมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน ไม่เกิดความคิดริเริ่ม มีทัศนคติไม่พึงประสงค์ต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน²⁰ อิวานเซวิช (Ivancevich) มีความเชื่อเรื่องบรรยากาศในองค์การว่า มีตัวแปรที่ส่งผลต่อบรรยากาศในองค์การ หรือบรรยากาศในการทำงานในองค์การหลายปัจจัย อาทิ ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของคนในองค์การ โครงสร้างขององค์การ และกระบวนการขององค์การ แต่ละตัวแปรมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและมีปฏิริยาต่อกัน ซึ่ง

¹⁸ Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : Harper Collins Publishers , 1991) , 86-97.

¹⁹ Charles R.Milton , Human Behavior in Organization , 2nd ed. (Englewood Cliffs ,New Jersey : Prentice-Hall Inc.,1992) , 24.

²⁰ George H.Litwin and Robert A.Stringer , “Motivation and Organization Climate” quote in Richard M. Steers and Lyman W. Porter, eds. Motivation and Work Motivator (New York : McGraw-Hill , 1979) , 371.

บรรยากาศในการทำงานที่แตกต่างกัน ย่อมทำให้ประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันด้วย²¹ บอร์ดิน (Borden) พบว่า บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบรรยากาศขององค์กร ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย หากพอใจในบรรยากาศ และหากผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในบรรยากาศขององค์กร ความพึงพอใจในงานจะต่ำ²² จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าบรรยากาศในการทำงานเป็นตัวแปรที่สำคัญตัวแปรหนึ่งที่มีบทบาทต่อประสิทธิผลขององค์กร

โดย สเตียร์ส (Steers) กล่าวว่า องค์กรถูกกำหนดโดยสภาพแวดล้อม บทบาทของนักบริหาร คือ การทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมและปรับโครงสร้างและการปฏิบัติให้เข้ากับสภาวะ ซึ่งได้สรุปมิติของสิ่งแวดล้อมภายในบรรยากาศขององค์กรไว้ 10 มิติ ได้แก่ 1) โครงสร้างของงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัล-การลงโทษ 3) การรวมการตัดสินใจ 4) การเน้นการบรรลุเป้าหมาย 5) การเน้นการฝึกอบรมและพัฒนา 6) ความมั่นคงและความเสี่ยง 7) ความเปิดเผยและการป้องกันตนเอง 8) สถานภาพและขวัญ 9) การยอมรับและการส่งข้อมูลกลับและ (10) ความสามารถและความคล่องตัวทั่วไปขององค์กร²³

2.2 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (nature of external environment) มุ่งจำเพาะเจาะจงที่สภาพแวดล้อมของงาน (task environment) ซึ่งได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เป็นต้น สเตียร์ส (Steers) กล่าวว่าลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนี้ มีความหมายต่อกิจกรรมในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร สภาพแวดล้อมของงานดังกล่าวสามารถแบ่งแยกออกได้ 3 ลักษณะ คือ

2.2.1 ลักษณะของความไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อน(simple complex dimension) สภาพแวดล้อมซึ่งไม่ยุ่งยากหรือสบบราบเรียบ หมายถึงปัจจัยภายนอกซึ่งองค์กรจะต้องเกี่ยวข้องกับมัน มีจำนวนน้อยและค่อนข้างเหมือนกัน

²¹ John M. Ivancevich , Peter Lorenzi , Steven J. Skinner , Philip B Crosby and Richard D Irwin , Management: Quality and Competitiveness (New York : McGraw-Hill ,1994) , 27.

²² Carl Borden , quote in William B.Werthe , Jr., and Keith Davis , Human Resources and Personnel Management , ,5th ed. (New York : McGraw – Hill , 1995) , 9.

²³ Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : Harper Collins Publishers , 1991) , 99.

2.2.2 ลักษณะของความมั่นคงและเคลื่อนไหว(static dynamic dimension) หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่มีความมั่นคงในการทำงานและมีบางส่วนที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาขึ้นกว่าเดิม

2.2.3 ลักษณะความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม (environment uncertainty) เกิดจากสภาวะ 3 ประการ คือ 1) การขาดข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในสภาพแวดล้อม ซึ่งสัมพันธ์กับสภาวะการตัดสินใจขององค์กร 2) การขาดความสามารถในการคาดคะเนความน่าจะเป็นไปได้ (probabilities) ว่าปัจจัยแวดล้อมจะมีผลต่อความสำเร็จ หรือ ความล้มเหลวของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตัดสินใจอย่างไร 3) การขาดข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าแห่งการสูญเสียอันเกิดจากการตัดสินใจหรือการกระทำที่ไม่ถูกต้อง²⁴

ความซับซ้อนของสภาพแวดล้อม ย่อมมีผลกระทบสำคัญต่อพฤติกรรม และ ประสิทธิภาพขององค์กร เทอริเบอร์รี่ (Terreberry) เห็นว่า สภาพแวดล้อมที่มีความ สลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จะมีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพขององค์กร เนื่องด้วย ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถ คาดคะเนได้ ทำให้คนในองค์กรมีความจำเป็นในการต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ในการ ปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น²⁵ หากผู้บริหารรับรู้ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง และ ความไม่แน่นอน ที่ปรากฏอยู่ในสภาพแวดล้อม ได้อย่างถูกต้อง องค์กรก็จะมีแนวโน้มที่จะตอบสนอง และ ปรับตัวได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น แต่ในทางตรงข้าม ถ้าองค์กรตอบสนองสภาพแวดล้อมที่ไม่ เป็นจริง ผลลัพท์ความสำเร็จขององค์กรจะมีมากยิ่งขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีความ รับผิดชอบต่อการรักษาไว้ซึ่งสมดุลที่มีความคล่องตัวสำหรับองค์กรซึ่งจะประกอบไปด้วยมิติ ความมั่นคง (stability) ให้อรรถประโยชน์ที่มีอยู่ในขณะนั้น มีความต่อเนื่อง (continuity) พอเพียงที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงเป้าหมายหรือวิธีการเป็นไปอย่างมีระเบียบมีความสามารถ ในการปรับตัว และมีการริเริ่มสิ่งใหม่ (innovativeness) พอเพียงที่จะทำให้องค์กรสามารถเป็น ฝ่ายเริ่มการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ เมื่อสถานการณ์บังคับ²⁶

²⁴Ibid , 104-109.

²⁵S.Terreberry, The Evaluation of Organizational Environment :: Administrative Science Quarterly , 6th ed. (New York : McGraw-Hill , 1990) , 75.

²⁶F.E.Kast and F.E.Rosensweig, Organization and Management A System Approach, 5th ed. (New York : McGraw - Hill Book Company , 1990) , 572.

3. ลักษณะของบุคลากร (employee characteristics)

สตีเยอร์ส (Steers) กล่าวว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมของคนในองค์กรนั่นเอง โดย มิลตัน (Milton) ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลในองค์กร ที่เป็นตัวแปรสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 1) ความสนใจ 2) เจตคติ 3) ความสามารถในการปฏิบัติงาน 4) ทักษะความชำนาญ 5) ความต้องการ²⁷ ซึ่ง แคทซ์ และ โรเซนไวทซ์ (Katz & Rosensweig) เห็นว่ามีพฤติกรรมสำคัญ 3 ประการด้วยกัน ที่องค์กรจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อองค์กรจะสามารถมีประสิทธิภาพสูงสุดคือ 1) องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหา และ อนุรักษ์ไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีคุณภาพ 2) องค์กรต้องมีความสามารถที่จะทำให้พนักงานขององค์กรปฏิบัติงานได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิภาพขององค์กร คือ การคาดคะเนได้ทั้งในแง่ของเครื่องมือเครื่องใช้ และในแง่ของคน ฝ่ายบริหารต้องแน่ใจได้ว่าพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถ ดังนั้นองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้ ไม่ได้หมายความว่า สมาชิกทุกคนจะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่จะต้องปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบของตน จึงจะมีความหมาย 3) องค์กรยังต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมทางสร้างสรรค์และเป็นธรรมชาติอีกด้วย²⁸ โดยตัวแปรที่สตีเยอร์ส (Steers) เสนอว่ามีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กรคือ 1) ความผูกพันต่อองค์กร(attraction) 2) การปฏิบัติงานตามบทบาท (performance)

3.1 ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร (attraction) หมายถึง ความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร เต็มใจที่ทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น²⁹ ส่วน พอร์เตอร์ (Porter) มีความเชื่อต่อความผูกพันต่อองค์กรว่า สามารถพิจารณาในรูปของ 1) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกในองค์กรนั้น 2) ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถ

²⁷ Charles R. Milton , Human Behavior in Organization , 2nd ed. (Englewood Cliffs , New Jersey : Prentice-Hall ,1992) , 45.

²⁸ Daniel Katz and Robert L.Kahn , The Social Psychology of Organizations , 2nd ed. (New York : John Wiley & Son , 1978) , 89-91.

²⁹ Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : Harper Collins Publishers , 1991) , 115.

และ 3) มีความเชื่อ ขอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร³⁰ สตีเยอร์ส และ พอร์เตอร์ (Steers and Porter) กล่าวว่าความผูกพันกับองค์กร (organizational commitment) แยกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความผูกพันเป็นทางการ (formal attraction) ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัว ทำงานตามเวลาที่กำหนด 2) ความผูกพันทางจิตใจ (commitment) คือ ผู้ได้บังคับบัญชา มีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยมีเจตคติที่ดีที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสาเหตุของความผูกพันหรือห่างเหินขององค์กรมี 4 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งได้แก่ อัตราค่าจ้าง การปฏิบัติเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนขนาดขององค์กร 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบภาวะผู้นำ รูปแบบความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน 3) ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ได้แก่ ความซ้ำซาก ความจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาท ปัจจัยส่วนตัว เช่น อายุ อายุการทำงาน บุคลิกภาพ และความสนใจด้านอาชีพ³¹ โดย สตีเยอร์ส (Steers) ได้สรุปว่ามีปัจจัย 3 ประการที่ส่งผลต่อความรู้สึกใฝ่ใจผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ 1) ด้านลักษณะส่วนตัวของบุคลากร ซึ่งรวมถึงอายุการทำงานในองค์กรและความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความใฝ่ใจในวิชาชีพ 2) ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน โอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 3) ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความน่าเชื่อถือได้ขององค์กรในอดีตและความรู้สึกของบุคคลอื่นที่มีต่อองค์กร³²

3.2 การปฏิบัติงานตามบทบาท (performance) ความชัดเจนของบทบาทเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำต้องคำนึงถึงและพิจารณาอย่างรอบคอบ เหมาะสม เพื่อผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจและยอมรับบทบาทของงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง สตีเยอร์ส (Steers) กล่าวว่าปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละบุคคลในองค์กร ประกอบด้วย

3.2.1 ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล โดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้เป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ (capacity) ของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร

³⁰ Lyman W. Porter, Robert W. Allen and Harold L. Angle, Organizational Influence Processes (New York : M.E. Sharpe, 2003) , 129.

³¹ Richard M. Steers , Lyman W. Porter and Gregory A. Bigley, Motivation and Work Behavior (New York : McGraw-Hill , 2003) , 167.

³² Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York ; Harper Collins Publishers , 1991) , 115.

3.2.2 ความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับ (role clarity and acceptance) คือ ความมากน้อยของความเข้าใจและการยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ได้รับหมาย นอกจากนี้ ยังพบว่าความชัดเจนของบทบาทและข้อกำหนดเฉพาะอย่างของงาน มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายของงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าตัวแปรที่จะสร้างปัญหาในความพยายามในการทำงาน คือ ความไม่ชัดเจนต่อบทบาท (role ambiguity) และความขัดแย้งของบทบาท (role conflict) นั่นเอง การปฏิบัติงานตามบทบาทของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้น ผู้นำองค์กรต้องใช้ความสามารถในการทำให้บุคลากรปฏิบัติงาน ได้ตามบทบาทที่กำหนด และ ต้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ งานหรือกิจกรรมนั้นจึงจะบรรลุเป้าหมาย

4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (managerial policies and practices)

ความหมายของนโยบาย (policies) คือ แนวทางสำหรับการคิดโดยกว้างๆ เป็นข้อความโดยทั่วไป ที่ใช้เป็นแนวทางสำหรับการคิดของผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจนโยบายจะกำหนดขอบเขตของกิจกรรมต่างๆไว้ แต่ไม่ได้ชี้ชัดว่า จะต้องทำอะไรไว้ชัดเจน ดังนั้น นโยบายจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับต้องเข้าใจ และ บยาร์ (Rue and Byars) กล่าวว่า นโยบายเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างกว้างขวาง ซึ่งกำหนดทิศทางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นแนวทางที่กำหนดขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานจากเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ทั้งหมดขององค์กร เพื่อใช้เป็นทิศทางสำหรับบุคคลในองค์กร หรือ หมายถึงข้อความทั่วไปเพื่อแนะแนวความคิดในการตัดสินใจของผู้บริหารให้มั่นใจว่า มีการตัดสินใจที่เหมาะสม³³ โดย สเตียร์ส (Steers) ได้กล่าวว่า นโยบายการบริหารและการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย 1) การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย 2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร 3) การติดต่อสื่อสาร 4) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ 5) การปรับตัวขององค์กร และการริเริ่มสิ่งใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

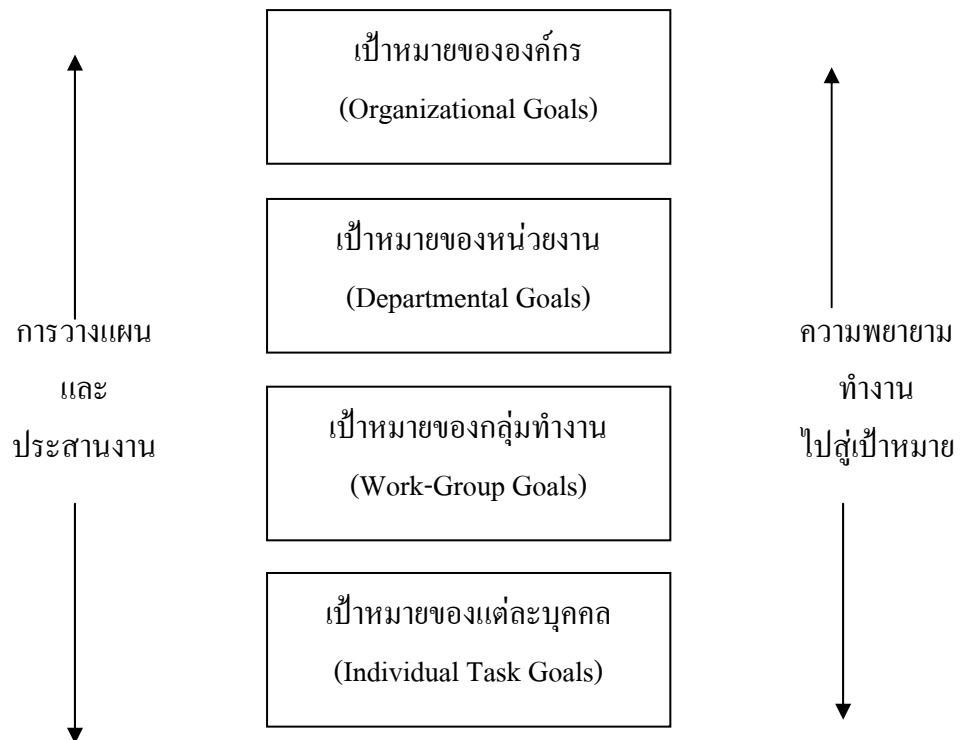
4.1 การกำหนดเป้าหมาย (strategic goal setting) กลยุทธ์และนโยบาย มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เพราะบอกทิศทางทั้งโครงร่างงานสำหรับแผน โดยใช้เป็นเกณฑ์สำหรับแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีผลต่อขอบเขตของการบริหาร องค์กรจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ต้องการได้

³³Leslie W. Rue and Lloyd L. Byars, *Management : Skill and Application* , 9th ed. (North America ; McGraw-Hill Inc., 2000) , 449.

จำเพาะเจาะจงและชัดเจน³⁴ การตั้งเป้าหมาย ถือว่าเป็นจุดสำคัญ เป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารที่กำหนดให้บุคคลในองค์กร ได้ทราบบทบาทและสถานภาพของคนที่มีการบริหารงานทั้งหมดในองค์กรของตนเอง เป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงต้องเป็นสิ่งที่บุคคลทั้งหมดจักต้องรับรู้ร่วมกัน โดย เวเบอร์ (Weber) สรุปไว้ว่าองค์กรมีเป้าหมายอยู่สองประการ คือ 1) เพื่อผลิตผลทางเศรษฐกิจของสังคม และ 2) เพื่อสร้างพอใจให้แก่สมาชิก³⁵ เป้าหมายจึงควรเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของบุคคล หรือ ทำให้บุคคลได้รับความพึงพอใจในการบริหารงาน ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจในการกระทำที่มีเป้าหมายร่วมกันให้สำเร็จ งานชิ้นแรกของผู้บริหารจึงต้องทำให้องค์กรทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ถ้าหากองค์กรได้กำหนดเป้าหมายที่แน่นอนจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะให้บรรลุถึงได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน หากไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจด้วยตนเองว่า จะใช้ทรัพยากรแต่ละประเภทซึ่งมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้อย่างไร ซึ่งมักจะก่อให้เกิดความขัดแย้งและสูญเสียพลังงานไป ทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานเพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว การกำหนดเป้าหมายในองค์กรควรประกอบด้วย กระบวนการที่สัมพันธ์กันสองกระบวนการคือ เริ่มแรกในระดับทั้งองค์กร ฝ่ายบริหารจะต้องตัดสินใจกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ในการทำงานที่วัดได้ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย กระบวนการนี้เรียกว่า การวิเคราะห์ทางเป้าหมาย (means-ends analysis) ซึ่งจะมีผลทำให้เกิด การกำหนดวัตถุประสงค์ที่จำเพาะเจาะจงและจับต้องได้ ใช้ประโยชน์ในการจัดสรรทรัพยากรต่อไปได้ กระบวนการขั้นตอนต่อมาก็คือ การแปรเป้าหมายระดับองค์กรนี้ไปสู่หน่วยย่อยขององค์กรในแนวดิ่ง จนถึงระดับปฏิบัติแต่ละคน ดังรายละเอียดในแผนภูมิที่ 3

³⁴ Richard M. Steers - J. Stewart Black , Organizational Behavior , 5th ed. (Englewood Cliffs , N.J. : Prentice-Hall , 1994) , 139.

³⁵ Litter O. Joseph, Organization Structure and Behavior , 2nd ed. (New York : John Wiely & Son ,1995) , 16.



แผนภูมิที่ 3 กระบวนการกำหนดเป้าหมายในองค์กร
ที่มา : Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York :

HarperCollins Publishers , 1991) , 139.

4.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (resource acquisition and utilization) การจัดหาและการใช้ทรัพยากรหลังจากที่มีการตัดสินใจแน่นอนแล้วว่า เป้าหมายและทิศทางของการทำงานขององค์กรจะเป็นไปในทิศทางใด ควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 3 ประการ คือ 1) การประสานระบบและประสานงาน (system integration and coordination) 2) บทบาทของนโยบาย (role of policy) 3) ระบบควบคุมองค์กร (organization control system)³⁶ สำหรับการประสานและระบบการประสานงานประกอบด้วยระบบย่อยหลายระบบ ซึ่ง แคทซ์และคาน (Katz & Kahn) ระบุว่า มี 5 ระบบย่อยด้วยกันคือ ระบบผลิต ระบบสนับสนุน ระบบรักษาภาพระบบปรับตัว และระบบบริหาร ดังนั้นบทบาทสำคัญในการบริหาร เพื่อประสิทธิผลขององค์กรจะต้องบำรุงรักษา และประสานระบบย่อยต่าง ๆ เหล่านี้ให้สามารถทำงานร่วมกันเป็น

³⁶ Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : HarperCollins Publishers , 1991) , 142.

อันหนึ่งอันเดียว (unified whole) เพื่อบรรลุเป้าหมายโดยแต่ละระบบจะต้องได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จะรักษาสภาพไว้ได้³⁷ แต่อย่างไรก็ตามในบางโอกาสนโยบายก็อาจจะมีผลลบต่อประสิทธิภาพขององค์การ ด้วยการนำไปสู่พฤติกรรมที่บั่นทอนการทำงาน (dysfunctional) เช่น ขั้นตอนการทำงานมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น หรืออุปสรรคต่อการริเริ่มสิ่งใหม่ และการปรับตัวขององค์การ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ผู้บริหารจำเป็นต้องระมัดระวังการใช้นโยบายให้มีความเหมาะสมเป็นแนวทางไปสู่เป้าหมายมิใช่เป็นเครื่องควบคุมที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพ หากจำเป็นต้องมีเครื่องมือช่วยในการควบคุมผู้บริหารก็จะต้องพยายามแสวงหาเทคนิค และ คู่มืองานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป³⁸

4.3 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่ง (sender) ไปยังผู้รับ (receiver) ด้วยข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเข้าใจ โดยรูปแบบนี้จะพิจารณาเสียงรบกวน (noise) ซึ่งเข้ามาสอดแทรกการติดต่อสื่อสารที่รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดุดขึ้น เบทแมน และ สเนล (Bateman and Snell) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการส่งมอบสารสนเทศ และสิ่งที่มีความหมายต่างๆจากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดย การใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน ในขณะที่ เดสเลอร์ (Dessler) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่างๆ³⁹ เบอ์นาร์ด (Bernard) ให้นิยามการติดต่อสื่อสารว่า เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์การ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การติดต่อสื่อสารเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดในขบวนการบริหาร จะเห็นได้ว่าองค์การทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาดใด ทุกสิ่งทุกอย่างอยู่ได้ด้วยการติดต่อสื่อสาร และไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดในกระบวนการบริหาร เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก การตัดสินใจสั่งการ การประสานงานและควบคุม ล้วนต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารเป็นหลัก ในการเชื่อมโยงความคิดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเสมอ

³⁷Daniel Katz and Robert L.Kahn , The Social Psychology of Organizations , 2nd ed. (New York : John Wiley & Son ,1978) , 89-91.

³⁸ Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : HarperCollins Publishers , 1991) , 140.

³⁹Gary Dessler , Management (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall , 2001) , 80.

วินเซนต์ (Vincent) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นตามตำแหน่งหน้าที่การงานภายในองค์กรหรือตามความรับผิดชอบในการทำงาน เป็น การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนกำหนด เช่น การติดต่อเป็นลายลักษณ์อักษรในทางราชการ ซึ่งมีลักษณะ 1) เป็นการเอานโยบายการตัดสินใจหรือข้อเสนอแนะนำไปตามสายการบังคับบัญชา 2) เป็นการนำข้อเสนอแนะหรือสนองตอบกลับมายังบริหาร และ 3) เป็นการแจ้งนโยบายทั่วองค์กรเป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (informal communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ไม่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ในองค์กร เป็นการติดต่อกันด้วยความคุ้นเคยเป็นการส่วนตัว อาจเป็นลักษณะบุคคลต่อบุคคล หรือบุคคลกับกลุ่มของบุคคล⁴⁰

เบอร์นาร์ด (Bernard) กล่าวถึง การติดต่อสื่อสารที่ดีที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ จำแนกเส้นทางของการสื่อสารภายในองค์กรได้ 4 เส้นทาง คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) หมายถึง การส่งข่าวจากบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่า
2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication) หมายถึง การส่งข่าวจากบุคคลที่มีตำแหน่งต่ำกว่าไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งสูงกว่า
3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (horizontal communication) หมายถึง การส่งข่าวระหว่างบุคคล และตำแหน่งที่อยู่ภายในหน่วยงานระดับเดียวกัน
4. การติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน (cross-function communication) หมายถึง การส่งข่าวระหว่างบุคคลและตำแหน่งงานที่ไม่ได้เป็นผู้บังคับบัญชา หรือ ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาโดยตรง ตามสายโครงสร้างองค์กร⁴¹

สแตลเลอร์ (Steers) กล่าวถึง กลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพแบ่งเป็น 3 เส้นทาง คือ

- 1) การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาลงสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาลดหลั่นตามอำนาจและความรับผิดชอบ ปกติเป็นการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการสั่งการ การอธิบายความหมายของงาน ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการแจ้งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตระหนักถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจนขององค์กร
- 2) การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication) หมายถึง แนวทางการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาถึง

⁴⁰ Fernand Vincent , Organization Administration Communication (Manual of Practical Management) (Essex : ITDG Publishing ,1997) , 339.

⁴¹ Chester I Barnard ,The Functions of the Executive : 30th Anniversary Edition. (Cambridge , Mass : Harvard University Press , 2005) , 199.

ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ การรายงานผลการปฏิบัติงาน การใช้จ่าย งบประมาณ รวมถึงการให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บังคับบัญชา การร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรม การยื่นเรื่องราวอุทธรณ์

3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (horizontal communication) หมายถึง การส่งข่าว การให้ข้อมูลระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในตำแหน่งงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันในองค์การ ความมุ่งหมายของการสื่อสารนี้เพื่อการประสานงาน การให้ข้อมูล การสร้างความเข้าใจร่วมกัน⁴²

4.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ (leadership and decision making) องค์การจะต้องสามารถบริหาร ควบคุมและโน้มน้าวให้ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึกรักและพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์การ โดยเป้าหมายขององค์การนั้นสามารถตอบสนองเป้าหมายส่วนตัวของสมาชิกด้วยในขณะเดียวกัน โดยกระบวนการดังกล่าวต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นผู้นำ อันหมายถึงการทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำตามบุคคลอื่น ซึ่งต้องสนองความพึงพอใจของผู้ตามด้วยในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้นผู้นำต้องรู้จักใช้เทคนิคการจูงใจในการปฏิบัติงาน และนำพาองค์การเดินต่อไปข้างหน้าอย่างงดงาม

4.4.1 ภาวะผู้นำ (leadership) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้อำนาจ หรือจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตามจนบรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือหมายถึง ศิลปะหรือกระบวนการในการใช้อิทธิพลให้ผู้อื่นทำตามจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่ม จากผลงานการวิจัยหลายฉบับของสต็อกคิล (Stogdill) พบว่า ผู้นำที่ดี ประสบความสำเร็จ จะมีคุณสมบัติเหล่านี้สูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ยของสมาชิกอื่นในกลุ่ม ได้แก่ สถิติปัญญา การศึกษา ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและสังคม ความสามารถในการเข้าสังคม ความคิดริเริ่ม ความอดทน วัธีทำงานให้สำเร็จ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความตื่นตัว ความร่วมมือกับกลุ่ม ความมีชื่อเสียง ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการพูด⁴³ แคมป์เบลและคณะ (Campbell and Others) ได้สรุปผลงานจากการวิจัยของหลายสาขาวิชาเกี่ยวกับภาวะผู้นำ รวมข้อสรุปที่น่าสนใจและสำคัญได้ 13 ประการ คือ 1) เป็นเครื่องกำหนดความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งได้แก่การเปลี่ยนแปลงเป้าหมาย การรับรู้ ความเข้าใจ การประจักษ์แจ้ง ค่านิยม แรงจูงใจ และสัมพันธภาพของบุคคล 2) ผู้นำเป็นผู้กระตุ้นให้เกิดกิจกรรมต่างๆ ของ

⁴² Richard M. Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : Harper Collins Publishers , 1991) , 157-160.

⁴³ Ralph M.Stogdill and Bernard M. Bass , Handbook of Leadership : A Survey of Theory and Research , (New York : Simon & Schuster , 1990) , 63-64.

องค์การขึ้น ดังนั้น ผู้นำจึงเป็นปฏิสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงระดับบุคคลและส่วนรวม 3) คุณภาพของความสัมพันธ์กับบุคคลในกลุ่ม จะต้องเป็นไปในด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ การติดต่อสื่อสาร ความเห็นอกเห็นใจ และการสร้างขวัญกำลังใจต่อกัน 4) ความเป็นผู้นำ ไม่คำนึงถึงสถานภาพในการเป็นผู้นำ และสามารถแสดงพฤติกรรมผู้นำได้ตามสถานการณ์ 5) ความคิดของผู้นำย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้นำ และพฤติกรรมผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับระดับในการแสดงออกของบุคคล 6) ความเป็นผู้นำขึ้นอยู่กับสถานการณ์ บุคคลที่เป็นผู้นำในกลุ่มหนึ่งอาจไม่เป็นที่ผู้นำในคนอีกกลุ่มหนึ่งก็ได้ 7) บุคคลที่แสดงพฤติกรรมผู้นำในหลายสถานการณ์และผู้อื่นยอมรับย่อมจะกลายเป็นผู้นำไปในที่สุด 8) การเปลี่ยนแปลงขององค์การหรือสถาบันขึ้นอยู่กับผลรวมของการเปลี่ยนแปลงของสมาชิกแต่ละคน ความเป็นผู้นำมีความจำเป็นในขบวนการต่าง ๆ เช่น การจัดองค์การ การจัดโปรแกรม และการสร้างความสัมพันธ์ในองค์การ 9) ผู้นำจะต้องเรียงลำดับเหตุการณ์สำคัญก่อนหลังได้ถูกต้อง และมีความสำคัญกว่าการวินิจฉัยสั่งการในงานประจำขององค์การ 10) การแต่งตั้งบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งการเป็นผู้นำ ย่อมแสดงว่าผู้ได้รับการแต่งตั้งจะมีอำนาจตามมาด้วย 11) ความเป็นผู้นำจะเป็นตัวแรงปฏิริยาของกลุ่มและมีอิทธิพลต่อกลุ่ม 12) ผู้นำมิใช่ผู้ตัดสินหลักเกณฑ์ของกลุ่ม แต่กลุ่มจะกำหนดหลักเกณฑ์เอง และ 13) ประสิทธิภาพของการเป็นผู้นำนั้นวัดได้โดยผลผลิตขององค์การ การเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของกลุ่ม⁴⁴ ตามความเห็นของทีด (Tead) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า เป็นการกระทำที่มีอิทธิพลจูงใจให้ผู้อื่นร่วมในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือเป็นศิลปะแห่งการกระทำของบุคคลเพื่อให้ได้รับสิ่งที่ต้องการ⁴⁵ ส่วนเฮอร์เซย์และบลันชาร์ด (Hersey and Blanchard) ให้ความหมายว่าเป็นกระบวนการของการมีอิทธิพลต่อกิจกรรมของบุคคลหรือของกลุ่มเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดขึ้นในสถานการณ์หนึ่ง ๆ⁴⁶ ลิพแฮม (Lipham) ซึ่งให้เป็นความแตกต่างระหว่างผู้นำกับผู้บริหาร โดยให้ความหมายไว้ว่า ผู้บริหารคือผู้มีบทบาทในการดำรงสถานภาพขององค์กร

⁴⁴ Ronald F.Campbell , J.E. Corbally and J.A.Ramsayer , Introduction to Educational Administration (Boston : Allyn and Bacon , Inc., 1976) , 178-179.

⁴⁵ Ordway Tead , Human Nature and Management : Application of Psychology to Executive Leadership , 2nd ed. (New York : McGraw – Hill , 1990) , 20.

⁴⁶ Paul Hersey and Kenneth H. Blanchard , Management of Organizational Behavior : Leading Human Resources , 8th ed. (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall , 2000) , 68.

ส่วนผู้นำที่มีบทบาทสำคัญ คือ เป็น ตัวการการเปลี่ยนแปลง⁴⁷ โดยนักทฤษฎีด้านภาวะผู้นำที่ สเตียร์ส (Steers) ให้ความสนใจสนใจว่าทฤษฎีของ Fiedler เหมาะสมกับการนำมาใช้ในองค์กร คือ ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงสถานการณ์ เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกลุ่มที่มี ประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมระหว่างรูปแบบปฏิบัติการความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับ ผู้ตาม และสถานการณ์ที่มีอิทธิพลต่อผู้นำ โดยกำหนดลักษณะของผู้นำเป็น 2 ประเภท คือ ผู้นำที่มุ่งคน และผู้นำที่มุ่งงาน ทฤษฎีของ Fiedler มีลักษณะสำคัญ คือ 1) การวัดรูปแบบ ความเป็นผู้นำ ด้วยตารางประเมินการให้ความสำคัญกับงานหรือเพื่อนร่วมงาน (the least preferred coworker (LPC) scale) 2) การวัดสถานการณ์ความเป็นผู้นำ นอกจากนี้ สเตียร์ส (Steers) ยังสนับสนุนกับทฤษฎีภาวะผู้นำของ House and Mitchell คือ ทฤษฎีกรวยทางสู่ เป้าหมาย (path-goal theory) เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่าประสิทธิผลของผู้นำ จะขึ้นกับ ความสามารถในการจูงใจและการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงาน พนักงานจะได้รับการ กระตุ้นให้ทำงานโดยเชื่อว่าความพยายามจะนำไปสู่ความสำเร็จในงานที่ได้รับมอบหมาย และ ความสำเร็จในงานจะนำไปสู่รางวัลที่น่าพึงพอใจ ทฤษฎีกรวยทางสู่เป้าหมายเน้นว่า ผู้นำควร เลือกระหว่างรูปแบบของความเป็นผู้นำที่แตกต่างกันใน 4 รูปแบบ คือ 1) ผู้นำแบบบงการ 2) ผู้นำแบบให้การสนับสนุน 3) ผู้นำแบบมีส่วนร่วม และ 4) ผู้นำที่มุ่งความสำเร็จ⁴⁸ จากที่กล่าว มาแล้วพอสรุปได้ว่า การที่องค์กรใดจะปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้น ภาวะผู้นำ ย่อมมีส่วนสำคัญที่จะผลักดันให้การดำเนินการขององค์กรประสบผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4.4.2 การตัดสินใจ (decision making) เป็นกระบวนการในการแก้ปัญหา โดยการรวบรวม วิเคราะห์และประมวลข้อมูล และข้อจำกัด ในการเลือกทางเลือกที่ เหมาะสม การตัดสินใจจึงเป็นหัวใจของการบริหาร เป็นภาระหน้าที่สำคัญของการบริหาร เพราะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีภาระหน้าที่ที่ต้องตัดสินใจสั่งการอยู่ตลอดเวลา จึง จำเป็นต้องศึกษาให้ทราบกระบวนการในการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งการ ตระหนักถึงความสำคัญของการตัดสินใจที่เป็นอุปกรณ์เสริมสร้างบรรยากาศขององค์กรให้ เกื้อหนุนการบริหารงาน การปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร การตัดสินใจสั่งการเป็นสิ่ง

⁴⁷ James M Lipham ,Leadership and decision making for effective educational change, 5th ed. (Iowa : Institute for School Executives , The University of Iowa , 1991) , 128.

⁴⁸ Richard M Steers , Introduction to Organizational Behavior (New York : Harper Collins Publishers , 1991) , 178-199.

สำคัญที่แสดงออกถึง ความสามารถของผู้นำ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจสั่งการของผู้บริหาร หรือผู้รับผิดชอบในองค์กรนั้นๆ ทั้งสิ้น ไชมอน (Simon) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารแท้จริงก็คือ การตัดสินใจนั่นเอง⁴⁹ เบอ์นาร์ (Barnard) ได้จำแนกการตัดสินใจออกเป็น 3 ประเภทคือ 1) การตัดสินใจเมื่อผู้มีอำนาจที่อยู่เบื้องบนสั่งมาหรือเป็นคำบัญชา หรือนโยบายให้ปฏิบัติ 2) การตัดสินใจเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบอำนาจให้แล้วไม่อาจตัดสินใจได้ เสนอให้ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจเอง 3) การตัดสินใจที่เกิดจากตัวผู้บริหารเอง⁵⁰ เห็นได้จากทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหาร ต้องมีการตัดสินใจและสั่งการแทรกอยู่ด้วยเสมอ จึงถือได้ว่า การตัดสินใจเป็นพฤติกรรมสำคัญของคนเราที่ต้องกระทำอยู่เสมอ และเมื่ออยู่ในองค์กรก็เป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการทางการบริหารที่สำคัญยิ่งแทนเน็นบอม (Tannenbaum) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นแรงขับเคลื่อนต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารไว้ว่ามีอยู่ 3 ประการ ได้แก่ 1) แรงขับเคลื่อนในตัวผู้บริหาร 2) แรงขับเคลื่อนจากผู้ใต้บังคับบัญชา และ 3) แรงขับเคลื่อนจากสถานการณ์ ตัวผู้ใต้บังคับบัญชาเองก็มีอิทธิพลไม่น้อยต่อการเลือกใช้วิธีการตัดสินใจของผู้บริหาร เนื่องจากผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าในเรื่องของบุคลิกภาพ หรือความต้องการ และผู้บริหารที่ดีมีก่าถึงเรื่องเหล่านี้แล้ว ดังนั้นผู้บริหารจึงมักเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระในการตัดสินใจ หากเห็นว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีความพร้อมและต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การตัดสินใจที่มีเหตุผลอย่างสมบูรณ์ นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แรงขับเคลื่อนทั้งสามประการดังกล่าวแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยขั้นตอนที่เป็นระบบอีกด้วย กล่าวคือ ต้องมีการวิเคราะห์หาข้อเท็จจริงและทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ ตลอดจนพิจารณาถึงผลดีผลเสียของทางเลือกแต่ละทาง รวมทั้งผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ จากนั้นจึงพิจารณาตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง⁵¹ พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร จะสะท้อนลักษณะบางอย่างในองค์กรได้เป็นอย่างดี ใน

⁴⁹ Herbert A. Simon , Administrative Behavior: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations, 4th ed. (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall , 1997) , 45-49.

⁵⁰ Chester I. Bernard , The Functions of the Executive : 30th Anniversary Edition. (Cambridge , Mass : Harvard University Press , 2005) , 199.

⁵¹ Robert Tannenbaum , Fred Massarik and Irving R. Weschler , Leadership and Organization : A Behavioral Science Approach , 3rd ed. (Garland : Harvard Business Reviews , 1990) , 99-101.

แง่ของการบริหารนั้นไม่อาจชี้ชัดลงไปได้แน่นอนว่า พฤติกรรมการตัดสินใจรูปแบบใดที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องรู้จักเลือกใช้วิธีการตัดสินใจให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่เป็นอยู่ นั้นหมายถึงว่าในบางครั้งบางกรณีผู้บริหารจำเป็นต้องตัดสินใจเอง แต่ในอีกหลายๆกรณีที่ผู้บริหารควรให้บุคลากร หรือผู้ได้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย การตัดสินใจจะต้องมีลักษณะเป็นกระบวนการ จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจนั้นจะต้องอาศัยข้อมูลหรือสารสนเทศต่างๆ และถ้าจะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติแล้ว การตัดสินใจจะต้องมีรูปแบบกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นระบบตัดสินใจเอง 3) การตัดสินใจที่เกิดจากผู้บริหารเอง⁵² เห็นได้จากทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหารต้องมีการตัดสินใจและสั่งการแทรกอยู่ด้วยเสมอ จึงถือได้ว่า การตัดสินใจเป็นพฤติกรรมสำคัญของคนเราที่ต้องกระทำอยู่เสมอ และเมื่ออยู่ในองค์กรก็เป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการทางการบริหารที่สำคัญยิ่ง แทนเน็นบอม (Tannenbaum) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่เป็นแรงขับเคลื่อนต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้นำหรือผู้บริหารไว้ว่ามีอยู่ 3 ประการ ได้แก่ 1) แรงขับเคลื่อนในตัวผู้บริหาร 2) แรงขับเคลื่อนจากผู้ได้บังคับบัญชา และ 3) แรงขับเคลื่อนจากสถานการณ์ ตัวผู้ได้บังคับบัญชาเองก็มีอิทธิพลไม่น้อยต่อการเลือกใช้วิธีการตัดสินใจของผู้บริหาร เนื่องจากผู้ได้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะในเรื่องของบุคลิกภาพ หรือความต้องการ และผู้บริหารที่ดีมักคำนึงถึงเรื่องเหล่านี้อยู่แล้ว ดังนั้นผู้บริหารจึงมักเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชามีอิสระในการตัดสินใจ หากเห็นว่าผู้ได้บังคับบัญชามีความพร้อมและต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การตัดสินใจที่มีเหตุผลอย่างสมบูรณ์ นอกจากจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แรงขับเคลื่อนทั้งสามประการดังกล่าวแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยขั้นตอนที่เป็นระบบอีกด้วย กล่าวคือ ต้องมีการวิเคราะห์หาข้อเท็จจริงและทางเลือกต่างๆ ที่เป็นไปได้ ตลอดจนพิจารณาถึงผลดีผลเสียของทางเลือกแต่ละทาง รวมทั้งผลกระทบต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ จากนั้นจึงพิจารณาตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง⁵³ พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหาร จะสะท้อนลักษณะบางอย่างในองค์กรได้เป็นอย่างดี ในแง่ของการบริหารนั้นไม่อาจชี้ชัดลงไปได้แน่นอนว่า พฤติกรรมการตัดสินใจรูปแบบใดที่มี

⁵² Chester I. Bernard, The Functions of the Executive : 30th Anniversary Edition. (Cambridge, Mass : Harvard University Press, 2005), 199.

⁵³ Robert Tannenbaum, Fred Massarik and Irving R. Weschler, Leadership and Organization : A Behavioral Science Approach, 3rd ed. (Garland : Harvard Business Reviews, 1990), 99-101.

ประสิทธิภาพมากที่สุด ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพต้องรู้จักเลือกใช้วิธีการตัดสินใจให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่างๆ ที่เป็นอยู่ นั้นหมายถึงว่าในบางครั้งบางกรณีผู้บริหารจำเป็นต้องตัดสินใจเอง แต่ในอีกหลายๆกรณีที่ผู้บริหารควรให้บุคลากร หรือผู้ได้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย การตัดสินใจจะต้องมีลักษณะเป็นกระบวนการ จะเห็นได้ว่าการตัดสินใจนั้นจะต้องอาศัยข้อมูลหรือสารสนเทศต่างๆ และถ้าจะให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำไปปฏิบัติแล้ว การตัดสินใจจะต้องมีรูปแบบกระบวนการหรือขั้นตอนต่างๆ อย่างเป็นระบบ

สเตียร์ส และ มาวเดย์ (Steers and Mowday) ได้กล่าวว่า รูปแบบภาวะผู้นำในการตัดสินใจที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น สเตียร์สสนับสนุนแนวคิดทฤษฎีของ วรูม และ เยทตัน (Vroom and Yetton) ซึ่งเป็นแบบจำลองการตัดสินใจโดยกำหนดวิธีที่ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจในสถานการณ์ที่กำหนด ผู้นำจะต้องวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อตัดสินใจว่ารูปแบบของการตัดสินใจใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ประกอบด้วย 1) คุณภาพของการตัดสินใจ 2) การยอมรับการตัดสินใจ 3) การมุ่งความสำคัญที่การพัฒนาพนักงาน 4) การมุ่งความสำคัญที่เวลา โดย ทฤษฎีของ Vroom and Yetton เริ่มต้นด้วยแนวคิดที่ว่า ผู้นำจะเผชิญกับปัญหาซึ่งต้องการการแก้ไข การตัดสินใจแก้ปัญหาอาจทำได้โดยผู้นำเองหรือการกำหนดผู้ตามจำนวนหนึ่งเข้าร่วมการตัดสินใจ ทฤษฎีนี้มุ่งถึงระดับที่แตกต่างของภาวะผู้นำ และวิธีการที่แต่ละระดับของการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลและคุณภาพ และความรับผิดชอบในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยด้านสถานการณ์จะมีส่วนช่วยกำหนดรูปแบบทั้งที่เป็นการมีส่วนร่วมหรือเผด็จการ ว่าแบบใดให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุดกับสถานการณ์นั้นๆ โดยมีรูปแบบการตัดสินใจ 5 แบบ คือ 1) ผู้นำแบบเผด็จการ I คือ ผู้นำตัดสินใจลำพังคนเดียวและใช้ข้อมูลเท่าที่ตนมี 2) ผู้นำแบบเผด็จการ II คือ ผู้นำได้รับข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ได้บังคับบัญชา แต่ยังคงตัดสินใจลำพังคนเดียว 3) ผู้นำแบบให้คำปรึกษา I คือ ผู้นำจะแบ่งงานให้สมาชิกกลุ่มเป็นรายบุคคลมีการขอข้อมูลและประเมินผล สมาชิกไม่ต้องรวมกลุ่มเพื่อประชุม ผู้นำตัดสินใจลำพังคนเดียว 4) ผู้นำแบบให้คำปรึกษา II คือ ผู้นำร่วม ปรึกษาและขอความเห็นข้อเสนอแนะจากกลุ่ม แต่ผู้นำยังคงตัดสินใจลำพังคนเดียว 5) ผู้นำแบบกลุ่ม คือ ผู้นำมีการนัดประชุมกลุ่มเพื่อร่วมอภิปรายปัญหา โดยผู้นำกำหนดทิศทางการอภิปราย แล้วให้กลุ่มเป็นผู้ตัดสินใจครั้งสุดท้าย⁵⁴ จึงสรุปได้ว่าภาวะผู้นำและการตัดสินใจเป็นสิ่งที่ควบคู่กันไป

⁵⁴Richard M.Steers and Richard T.Mowday , Management Effective Organization : An Introduction, 3rd ed. (Boston , Massachusetts : Kent Publishing , 1990) , 402-404.

กับการบริหารองค์การ ในยุคปัจจุบันที่โลกเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ และนำพาองค์การไปสู่เป้าหมาย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและการตัดสินใจจึงเป็นอีกปัจจัยความ จำเป็นพื้นฐาน ที่องค์การที่ต้องการประสบความสำเร็จต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

5. การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ (organization adaptation and innovation)

แนวความคิดที่ว่าการจัดองค์กรที่แตกต่างกันของสภาพแวดล้อมที่จะทำให้องค์กรมี ประสิทธิภาพได้ เป็นการเห็นความสำคัญของความสามารถในการปรับตัวขององค์กรให้เข้า กันได้กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา⁵⁵ ฮอย และ คณะ (Hoy and The Others) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมหนึ่งเป็นไปอย่างรวดเร็ว สม่่าเสมอและ ต่อเนื่อง ความเจริญด้านเทคโนโลยี และการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว กระบวนการ บางอย่างจึงเกิดขึ้นและเลิกใช้อย่างง่ายดาย การไม่หยุดนิ่งอันเป็นธรรมชาติของมนุษย์มีผลให้ องค์กร ต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอยู่ตลอดเวลาเพื่อหาสิ่งมาสนองความต้องการของตนเอง ให้ได้มากที่สุดและดีที่สุด ทั้งนี้ความต้องการขององค์กร หมายถึง ทรัพยากรต่าง ๆ⁵⁶ ซึ่ง ซิน (Schein) เสนอว่าองค์กรจะรักษาความมีประสิทธิภาพขององค์กรไว้ได้ด้วย วงจรการจัดการ ปรับตัวขององค์กร หมายถึง กระบวนการซึ่งเริ่มต้นด้วยการเปลี่ยนแปลงในบางส่วนของ สภาพแวดล้อมภายในหรือภายนอก และสิ้นสุดด้วยการสร้างความสมดุลที่มีความคล่องตัว และปรับตัวเพื่อการจัดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว⁵⁷ และยังได้เสนอขั้นตอนวงจรการปรับตัวของ องค์กรไว้ 6 ขั้นตอน กล่าวคือ 1) รู้สึกกับการเปลี่ยนแปลงในบางส่วนของสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกองค์กร 2) นำข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสู่

⁵⁵ Paul R. Lawrence and Jay W. Lorsch , Organization and Environment : Management Differentiation and Integration ,3rd ed. (Boston : Division of Research , Graduation School and Business Administration, Harward University , 1990) , 212-213.

⁵⁶ Judith C. Hoy Donald and Dixie Cody Van Eynde , Organization Development Classics: The Practice and Theory of Change (San Francisco : Jossey-Bass Publishers, 1997) , 145.

⁵⁷ Edgar H. Schein , Process Consultation Revisited : Building the Helping Relationship (Addison - Wesley Series on Organization Development) (Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall , 1998) , 119-120.

องค์กรในส่วนที่สามารถปฏิบัติในเรื่องนี้ได้ 3) เปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิต หรือกระบวนการแปรสภาพภายในองค์กรตามข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ 4) ทำการเปลี่ยนแปลงภายในให้กลับมามีสภาพที่มั่นคง ในขณะที่จัดการกับผลพลอยได้ไม่ถึงปรารถนาหรือให้น้อยลง 5) ส่งผลผลิตหรือบริการใหม่ออกมา ซึ่งสอดคล้องกันมากขึ้นกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพที่ได้รู้สึกมา 6) จัดให้ได้มาซึ่งข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลง โดยความรู้สึกเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอก และความมากมายของการผสมผสานกับสภาพแวดล้อมภายใน⁵⁸ โดย สเตียร์ส (Steers) กล่าวว่าการบริหารที่จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร คือ ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างไรก็ตามฝ่ายบริหารมีความรับผิดชอบที่จะต้องสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้นระหว่างความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง และการริเริ่มสิ่งใหม่ กับความต้องการที่จะรักษาความมั่นคงและการต่อเนื่องของการปฏิบัติ⁵⁹

แนวคิดดังกล่าว เป็นเครื่องยืนยันให้เห็นว่า ธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงมีอยู่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวและริเริ่มสิ่งใหม่เพื่อให้การจัดการบรรลุเป้าหมายและบังเกิดประสิทธิผล ตลอดจนตอบสนองต่อสัญญาณการเรียกร้อง ในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติ ในด้านการบริหาร นโยบาย สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมยิ่งขึ้น การบริหารขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้จุดมุ่งหมายขององค์กรบรรลุผลตามที่กำหนดไว้ และการทำงานต่างๆขององค์กรประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ หลายประการ ทั้งที่สามารถจะเป็นตัวการสนับสนุนหรือเป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังเอื้อต่อการปฏิบัติงานต่างๆให้บรรลุจุดประสงค์ที่กำหนดไว้

การประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายและความสำคัญของคำว่า “คุณภาพ”

คุณภาพ (quality) เป็นคำที่มีความหมายได้หลากหลาย ตามบริบทที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจาก “คุณภาพ” เป็นภาพความคิด (concept) ที่เกี่ยวเนื่องกับคุณค่า หรือความพึงพอใจ (Interest) ในด้านหนึ่งของคุณภาพ หมายถึง สิ่งที่สอดคล้องกับรสนิยมหรือความต้องการของบุคคล หรือ กลุ่มบุคคล คุณภาพอาจมีความหมายว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์

⁵⁸ Ibid., 120

⁵⁹ Richard M. Steers, Introduction to Organizational Behavior (New York :

(fitness for purpose) เมื่อวัตถุประสงค์นั้นเป็นความต้องการของลูกค้า⁶⁰ เดมิ่ง (Deming) กล่าวถึง คุณภาพว่า เป็นคำที่ให้คำจำกัดความได้หลายลักษณะ ขึ้นอยู่กับว่าใครจะเป็นผู้ตัดสินว่าจะมองคุณภาพในแง่มุมใด⁶¹ กรีน (Green) ได้ให้ทัศนะว่า “คุณภาพ” เป็นนามธรรม ทุกคนอาจเข้าใจความหมายแต่ไม่สามารถอธิบายอย่างชัดเจนได้ “คุณภาพ” เป็นคำที่มีความหมายที่เต็มไปด้วยคุณค่า เพราะต้องเกี่ยวข้องกับสิ่งใดๆ ที่ดีและมีคุณค่าเสมอ และได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการมีคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 แนวคิด คือ 1) แนวคิดที่เกี่ยวกับความรู้สึกรู้สึกของคนที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เป็นพิเศษว่า เป็นผลผลิตที่มีมาตรฐานสูง ผลิตได้ตามจำนวน เสียค่าใช้จ่ายต่ำ และสามารถนำไปใช้เมื่อขาดแคลนทรัพยากร จึงทำให้มีคุณค่าและความสำคัญสูง 2) แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความตรงตามคุณสมบัติที่กำหนดและได้มาตรฐาน 3) แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความมีประสิทธิภาพคือ มีความเหมาะสมที่จะใช้ 4) แนวคิดที่เกี่ยวกับความตรงตามความต้องการของลูกค้า นั่นคือ นักศึกษา หรือผู้รับบริการ⁶² แอสติน (Astin) ให้ความเห็นว่าคุณภาพเป็นสิ่งที่มีความหมาย และให้ข้อเสนอแนะว่า คุณภาพสถาบันถูกพิจารณาที่ผลการพัฒนาสติปัญญา นักศึกษาจากระดับอะไรก็ได้เมื่อแรกเข้า รวมถึงการพัฒนาทางด้านสังคม อาชีพ ภายภาพ และด้านจิตใจ โดยคุณภาพของสถานศึกษา ที่มีทรัพยากรเพียงพอ หรือเหมาะสมจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของผลผลิตที่เกิดจากหน้าที่ของสถาบัน โดยเสนอเกณฑ์เกี่ยวกับความมีคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาไว้ 4 ประการ คือ 1) เกณฑ์ปัจจัยนำเข้า (input criteria) หมายถึง ทรัพยากรของสถาบันอุดมศึกษาที่มีอยู่เดิม และ เพิ่มขึ้น ลักษณะที่นักศึกษาเข้าไปเรียนในสถาบัน อาจารย์ประจำ ขนาดห้องสมุด สิ่งอำนวยความสะดวกด้านกายภาพ และงบประมาณ 2) เกณฑ์ปัจจัยนำออก(output criteria) เป็นผลผลิตที่มีเป็นปกติและเพิ่มมากขึ้นของสถาบัน รวมถึงนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา การประสบความสำเร็จของศิษย์เก่า ผลงานวิจัย สิ่งตีพิมพ์ทางวิชาการและการให้บริการชุมชน 3) เกณฑ์เกี่ยวกับคุณค่าเพิ่ม (value - added criteria) มีความแตกต่างกันในตัวนักศึกษา ตั้งแต่เริ่มศึกษาจนสิ้นสุดการศึกษา กล่าวคือ คุณภาพสถาบันถูกพิจารณาที่ผลการพัฒนาสติปัญญา นักศึกษาจากระดับอะไรก็ได้เมื่อแรกเข้า รวมถึง

⁶⁰ Perry L.Johnson , ISO 9000 Meeting the New International Standards (Singapore : McGraw-Hill , 1993) , 29.

⁶¹ Edward W. Deming ,The New Economics for Industry, Government, Education , 2 nd ed. (Cambridge , Mass : MIT Center for Advance Education Service , 1994) , 165.

⁶²Dennis Green , The complete ISO 9000 Manual (London : Kogan Page,1996) , 112.

การพัฒนาทางด้านสังคม ด้านอาชีพ ด้านกายภาพ และด้านจิตใจ 4) เกณฑ์กระบวนการ (process-oriented criteria) ไม่เพียงแต่เป็นกระบวนการผลิต (กระบวนการสอน) เท่านั้น แต่รวมถึงเรื่องของการตัดสินใจ การวางแผน กระบวนการแก้ปัญหาภายในสถาบันด้วย แนวคิดนี้เสนอว่า กระบวนการทางการศึกษาเป็นเรื่องสำคัญที่สุด เพราะเป็นเรื่องของการวางแผนเพื่อการตัดสินใจที่จะทำให้เกิดคุณภาพแก่สถาบันมากที่สุด⁶³

อุทุมพร จามรมาน ได้รวบรวมความหมายของคุณภาพ ไว้ดังนี้ คุณภาพ เป็นค่านามธรรมที่ต้องใช้การแปลงเป็นรูปธรรมที่สามารถวัดได้ ดังนั้นสถานศึกษาจึงควรให้คำจำกัดความเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับ “ผลผลิต” ทางการศึกษาของตน ซึ่งได้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ดังต่อไปนี้

1) คุณภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานตามแนวทางที่กำหนด และเป็นผลให้การจัดการศึกษาบรรลุยังเป้าหมายที่สำคัญ

2) คุณภาพ หมายถึง การมีมาตรฐานความเป็นเลิศ โดยที่กำหนดมาตรฐานไว้ตายตัว

3) คุณภาพ หมายถึง ผลที่ได้รับสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

4) คุณภาพ หมายถึง ผลการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า

5) คุณภาพ หมายถึง ผลการส่งเสริม/พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

6) คุณภาพ หมายถึง ผลการดำเนินงานที่ถูกต้อง เหมาะสม (result of doing the right thing , right)

7) คุณภาพ หมายถึง ผลการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเป็นระยะๆ ไม่มีจุดสิ้นสุด

ดังนั้นคุณภาพการศึกษา (quality of education) น่าจะหมายถึง ผลการบริหารจัดการของสถานศึกษา ที่เอื้อให้เกิดระบบกลไก การดำเนินงาน เพื่อให้ผลผลิตทั้ง 4 ด้าน คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพตามระดับมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งการบริหารจัดการนี้รวมถึงการจัดสภาพแวดล้อม การบริหารกลุ่มบุคคล ตลอดจนด้านการเงินงบประมาณด้วย⁶⁴

⁶³ Alexander W. Astin , Assessment for excellence : the philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education (Phoenix , Ariz. : Oryx Press , 1993) ,112-132.

⁶⁴ อุทุมพร จามรมาน, การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา [online] , accessed 25 February 2004. Available from [http:// www.thaiedresearch.org/ result / result/](http://www.thaiedresearch.org/result/result/).

การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา (quality assurance) หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลิตผลของการจัดการศึกษา (การปฏิบัติภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย) ที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ไคเยอร์ (Cyert) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพ คือ แผนงานและปฏิบัติการทั้งหลายที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการศึกษาจะสนองต่อคุณภาพที่กำหนด⁶⁵ สเตปปิง (Stebbing) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ เป็นปรัชญาของสภาวะบูรณาการสมบูรณ์ของกิจการงาน เพื่อให้บรรลุผลที่ประสงค์ กล่าวคือ การประกันคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับระบบคุณภาพทุกระบบ การรวบรวมข้อมูล การวางแผนกิจกรรมทุกชนิดและการให้รายละเอียด หรือคำแนะนำ ต้องกระทำก่อนลงมือใดๆ เพื่อให้สามารถควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม⁶⁶ ในประเทศไทย ได้มีการให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามคู่มือการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับอุดมศึกษาไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค์ และการประกันคุณภาพจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินการของระบบการผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการทบทวนและติดตามกระบวนการผลิตได้โดยใกล้ชิด⁶⁷ บรรจง จันทมาส กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่ถ้าหากได้ดำเนินการตามระบบ และแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า จะได้ผลงานมีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์⁶⁸ ทิพย์วรรณ ยิ้มสวัสดิ์ ให้ความหมายว่า เป็นการรับประกันคุณภาพของกระบวนการทำงานว่า มีการวางแผนและปฏิบัติอย่างเป็นระบบเพื่อให้ผลิตผลมีคุณภาพมาตรฐานตรง

⁶⁵ Richard M. Cyert , The Economics of Choice, Change and Organization: Essays in Memory of Richard M. Cyert (Northampton : Edward Elgar Publishing , 2002) , 60.

⁶⁶ Lionel Stebbing , Quality Assurance : the route to efficiency and competitiveness , 3rd ed. (New York : Ellis Horwood , 1993) , 54.

⁶⁷ ทบวงมหาวิทยาลัย, คู่มือการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอุดมศึกษา (กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย , 2544) , 42.

⁶⁸ บรรจง จันทมาส , ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 (กรุงเทพฯ : บริษัท เอเชียเพรส จำกัด , 2539) , 2.

ตามที่กำหนดไว้⁶⁹ คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาถูกกำหนดโดยสถาบันอุดมศึกษา เกี่ยวกับคุณสมบัติภายใน ในการพิจารณาเกี่ยวกับคุณสมบัติกลไกหรือขั้นตอน ต้องตระหนักถึงความถูกต้องไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งถ้าไม่เป็นดังนี้ สถาบันต่างๆ อาจไม่ได้มาตรฐานและพูดไม่ได้ว่ามีคุณภาพ ดังที่ โบกู (Bogue) ได้ให้ความเห็นว่า คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในความหมายด้านภาระหน้าที่ เป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละสถาบัน การประเมินความสำเร็จควรคำนึงถึงคำตอบที่น่าพึงพอใจ เช่น คำตอบเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องพัฒนาปรับปรุง ประเด็นการเชื่อมโยงระหว่าง การเรียนการสอน และมาตรฐานจากภายนอก เป็นต้น⁷⁰ การประกันคุณภาพการศึกษาในต่างประเทศ

การประกันคุณภาพในต่างประเทศ มีความเกี่ยวข้องกันโดยตรงจากประวัติศาสตร์ สังคมที่มีส่วนกำหนดค่านิยม จนมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในปัจจุบันประเทศต่างๆ กำลังเผชิญกับความท้าทายของกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็วและรุนแรง ทั้งการร่วมมือและการแข่งขันในทุกๆ ด้าน ประเทศต่างๆ จึงให้ความสำคัญและความสนใจเป็นอย่างมากในเรื่องของการปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะประเทศที่ต้องการก้าวขึ้นสู่ระดับแนวหน้าของโลก จึงได้ให้ความสำคัญกับการขยายตัวของระบบอุดมศึกษา และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่ไปกับการพัฒนาให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการจัดการอุดมศึกษาให้เป็นที่ยอมรับในผลผลิตของสถาบันว่า มีคุณภาพและมาตรฐานทัดเทียมกับนานาชาติได้ ในต่างประเทศมหาวิทยาลัยทุกแห่งมีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ โดยมีการประเมินและจัดอันดับ เพื่อที่จะได้รับงบประมาณจากรัฐบาล มหาวิทยาลัยใดอยู่ในระดับต้นๆ จะได้งบประมาณการจัดการศึกษาจากรัฐบาลได้มากกว่ามหาวิทยาลัยที่มีระดับรองลงมา ดังนั้นจึงต้องมีการแข่งขันกันในด้านคุณภาพทางการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยต่างๆ อยู่เสมอ ด้วยเหตุนี้ทุกมหาวิทยาลัยในประเทศอังกฤษ ประเทศออสเตรเลีย ประเทศโรมาเนีย จึงมีการประกันคุณภาพในด้านการบริหารจัดการ และการควบคุมคุณภาพทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง เพื่อการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ไปพัฒนาประเทศได้อย่างแท้จริง

⁶⁹ ทิพวรรณ ยิมสวัสดิ์, การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครปฐม (นครปฐม : กรมสามัญ จังหวัดนครปฐม 2543) , 19.

⁷⁰ Donald R Boque ,W. Bert Johnson and Frank Wilder , Information, Education and Communication in Population and Family Planning : a guide for national ,5th ed. (Chicago : Community & Family Study Center, University of Chicago , 1991) , 121.

การประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศไทย

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในอดีต มีการรับรองมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยได้รับการรับรองวิทยฐานะ เมื่อมีการจัดตั้งสถาบันคณะหรือภาควิชาโดยตราเป็นพระราชบัญญัติ หรือพระราชกฤษฎีกาและมีการรับรองวิทยฐานะในด้านสาขาวิชา เช่น การเปิดสอนในหลักสูตรต่างๆ ไม่ได้มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างจริงจัง จากภาพองค์กรที่เป็นอยู่ปัจจุบันของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ยังขาดระบบและวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ ซึ่งในปัจจุบันจะต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนในเรื่องของการสร้าง “ระบบ” และการปลูกฝัง “วัฒนธรรมองค์กร” เพื่อเป็นเครื่องแสดงให้สังคมมีความมั่นใจด้านคุณภาพการศึกษา ความพยายามเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นเรื่องที่ทำกันมานาน และมีลักษณะการดำเนินงานคล้ายกับหลายประเทศในเอเชียที่ทำหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแลคุณภาพมาตรฐาน ซึ่งความเข้มงวดกวดขันมาตรฐานการศึกษา ตรวจสอบ ประเมินผลมีน้อยโดยเน้นไปที่การรับรองวิทยฐานะ ทบวงมหาวิทยาลัยในฐานะเป็นหน่วยงานรับผิดชอบ ได้พยายามดำเนินการติดตามงานของมหาวิทยาลัยในสังกัด พบว่า การดำเนินงานที่เป็นอยู่ยังประสบปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากไม่ค่อยมีรายงานการประเมินผลของมหาวิทยาลัย ข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้ผลการติดตามด้วยคุณภาพ⁷¹ ในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยของรัฐมีการดำเนินงานจัดทำประกันคุณภาพแล้วตามประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2539 โดยสถาบันอุดมศึกษาต่างดำเนินการจัดทำคู่มือและระบบประกันคุณภาพ ของแต่ละสถาบันขึ้น โดยให้มีการดำเนินการประกันคุณภาพในตั้งแต่ปีในแต่ละสถาบัน เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการประเมินภายนอก ในรอบแรกให้เสร็จสิ้นภายในวันที่ 19 สิงหาคม 2548

1. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้การจัดการศึกษายึดหลักให้มีมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและกาประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก โดยในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพ

⁷¹สุธรรม อารีกุล , รายงานการวิจัยประกอบร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : ประเด็นการอุดมศึกษา (กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ , 2541) , 9.

การศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ในมาตรา 49 กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ นอกจากนี้ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

1.2 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในปัจจุบัน) ได้พิจารณาเห็นสมควรดำเนินการส่งเสริม และ พัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลโดยทั่วไป เพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศที่กำลังพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งเป็นการสนองตอบนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 –2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงาน เพื่อเป็นฐานในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆต่อไป ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศนโยบาย และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น ในปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ดังนี้ 1) ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ และปรับปรุงการปฏิบัติการกิจทุกอย่างด้านอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของควมมีเสรีภาพทางวิชาการและอิสระภาพในการดำเนินงานที่ยังคงเอื้อต่อการตรวจสอบจากสังคมภายนอก อันนำมาซึ่งควมมีมาตรฐานทางการศึกษาในระดับที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้โดยจะได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อกำกับดูแล และบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษา

ตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา 2) ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษา มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (quality control) ขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม 3) ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบ และ วิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น 4) เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละสถาบัน ได้รับการยอมรับจากภายในโดยกว้างขวางและเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้นทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา และให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป 5) ทบวงมหาวิทยาลัยจะสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วม ของหน่วยงาน และ สถาบันต่างๆ ในสังคม ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน สมาคมวิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาที่มีความสนใจร่วมกัน ในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 6) ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และ ผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่างๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ⁷²

2. หลักการและแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษานั้น จะประกอบด้วยหลักการและแนวคิดในการดำเนินการดังนี้

1. หลักการ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาจะยังคงยึดถือหลักการของการให้เสรีภาพ และอิสรภาพ ในการพัฒนาความคิด และการปฏิบัติแก่

⁷²ทบวงมหาวิทยาลัย , คู่มือฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักปลัดทบวงมหาวิทยาลัย , 2542) , 11-12.

สถาบันอุดมศึกษา กล่าวคือ ยังกงความเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสรภาพในการกำหนดแนวทาง ในการบริหารและดำเนินการใดๆทางวิชาการ เพื่อควมมีคุณภาพในสถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากหน่วยงาน หรือองค์กรภายนอกด้วยในฐานะที่เป็นองค์กรหลักของสังคม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้กำหนดขึ้นจะเป็นไปตามหลักการที่ว่า หากสถาบันอุดมศึกษา สามารถควบคุมองค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิตให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ พร้อมทั้งมีระบบของการตรวจสอบและประเมินจากภายนอกแล้วคุณภาพของบัณฑิตก็จะดีด้วย

2. แนวปฏิบัติ จากพื้นฐานแนวคิดดังกล่าว ทบวงมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเบื้องต้นขึ้น พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการดำเนินการที่เป็นตัวอย่างการปฏิบัติขึ้น เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติเบื้องต้น พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการดำเนินการที่เป็นตัวอย่างการปฏิบัติขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางให้กับสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนารูปแบบของการควบคุมคุณภาพ โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องกำหนดวิธีดำเนินการ และกฎเกณฑ์การปฏิบัติที่จะทำให้ได้มาซึ่งคุณภาพด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการให้อิสระและให้ความคล่องตัวที่จะกำหนดกฎเกณฑ์และการปฏิบัติให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมภายในสถาบันด้วยตนเอง ทั้งนี้ในแนวปฏิบัติดังกล่าว จะเน้นการให้สถาบันอุดมศึกษาได้มีระบบควบคุมคุณภาพขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นกลไกในการกำกับดูแลดำเนินการขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพการเรียนการสอนให้ เป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3. การควบคุมคุณภาพภายใน ในการดำเนินการภายในสถาบันนั้น จะเน้นการให้สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตเป็นหลัก ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยจะได้กำหนดตัวอย่างองค์ประกอบเหล่านี้ให้ แต่ทางสถาบันอาจปรับลด-เพิ่มได้ ตามความเหมาะสม นอกจากนี้แล้วสถาบันยังสามารถกำหนดวิธีการและรายละเอียดการควบคุมคุณภาพได้ตามที่เห็นสมควร

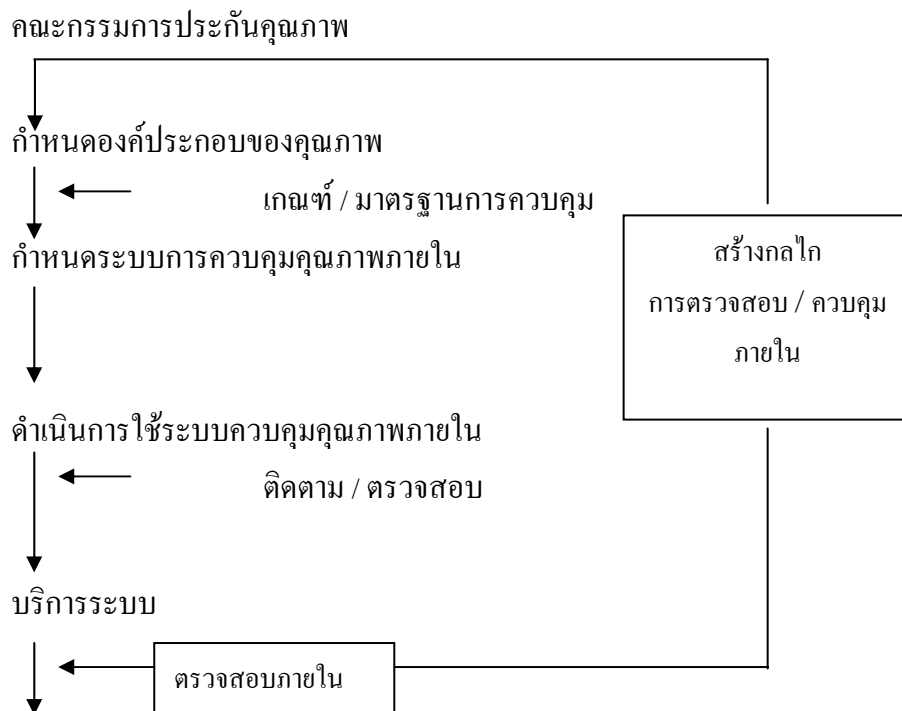
4. การตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการ เพื่อให้การดำเนินการควบคุมคุณภาพภายในสถาบัน สามารถนำไปสู่ระบบการประกันคุณภาพโดยสมบูรณ์ และได้รับการยอมรับจากฝ่ายต่างๆ ทบวงมหาวิทยาลัยจึงจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพของระบบการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาขึ้น ในระดับคณะวิชาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ คณะวิชาที่ผ่านการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการแล้ว จะได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาในคณะวิชานั้นๆ ส่วนกรณีที่ไม่ผ่านการตรวจสอบและประเมินผลก็ได้รับพิจารณาว่าสาเหตุเกิดจากอะไร และให้ความช่วยเหลือในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. ระยะเวลา ทบวงมหาวิทยาลัยจะให้เวลาสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพภายในและการนำไปสู่การปฏิบัติประมาณ 1-2 ปี และหลังจากนั้นจึงจะเริ่มให้มีการตรวจสอบและประเมินผลเพื่อการรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป⁷³

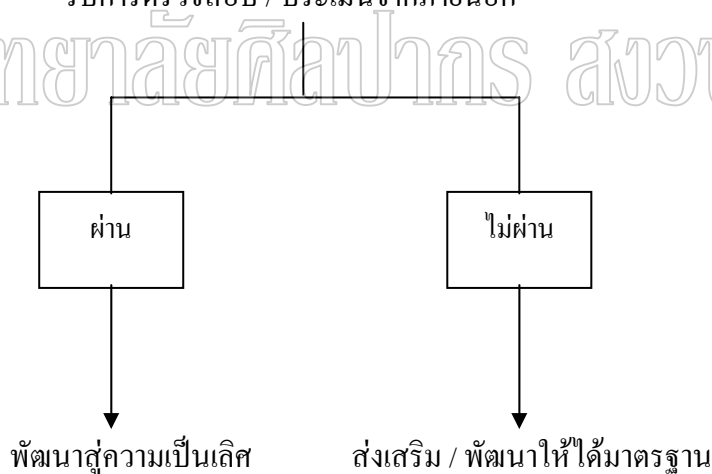
สถาบันอุดมศึกษาจะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้องค์การมีองค์ประกอบ และ ขั้นตอน ในการดำเนินงานในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นแนวทางเดียวกัน ดังสรุปได้ในแผนภูมิที่ 4 ซึ่งพอจำแนกขั้นตอนได้ ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายคุณภาพ (โดยทบวงมหาวิทยาลัย / สภามหาวิทยาลัย)
2. ทำความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงาน
3. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และหน่วยงานประกันคุณภาพ
4. กำหนดระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ
5. การจัดทำคู่มือคุณภาพ และการนำไปปฏิบัติ
6. การเขียนรายงานการศึกษาตนเอง (self – study report)
7. การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพ
 - 7.1 ในระดับคณะวิชาโดยดำเนินการกับภาควิชา (หน่วยงานที่เทียบเท่า)
 - 7.2 ในระดับมหาวิทยาลัยโดยดำเนินการกับคณะวิชาและภาควิชา (หน่วยงานที่เทียบเท่า)
8. การตรวจสอบคุณภาพภายนอก และการประเมินคุณภาพ
 - 8.1 ในระดับคณะวิชาและภาควิชาโดยมหาวิทยาลัย
 - 8.2 ในระดับคณะวิชา / มหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานภายนอก

⁷³ เรื่องเดียวกัน, 14.



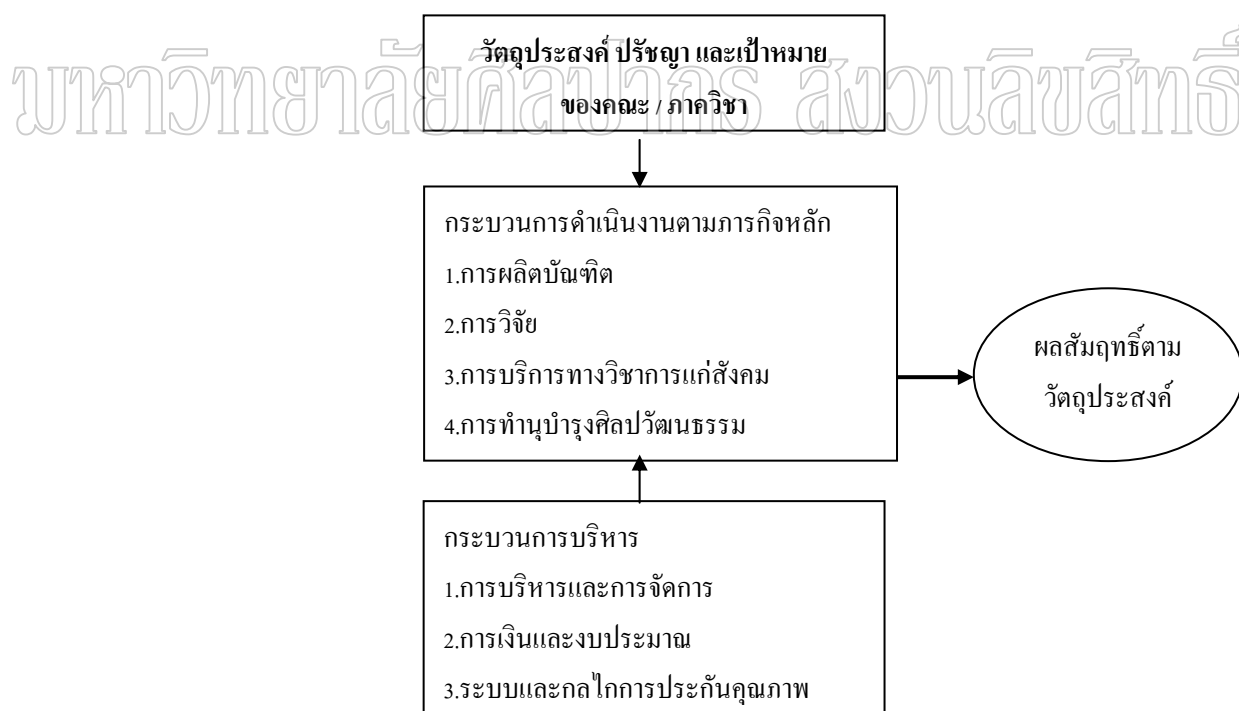
รับการตรวจสอบ / ประเมินจากภายนอก



แผนภูมิที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา
 ที่มา : ทบวงมหาวิทยาลัย , สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา, นโยบาย แนวทาง และวิธีการ
 ประกันคุณภาพการศึกษาอุดมศึกษา [online] , accessed 25 February 2004. Available From
<http://www.qa.mua.go.th / thai /pechtong /training / result.>

3. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบคุณภาพโดยทั่วไป หมายถึง โครงสร้าง กระบวนการ ระบบและทรัพยากร ต่างๆ ในองค์กรที่จำเป็นต่อการจัดการคุณภาพ ระบบคุณภาพในปัจจุบันมีหลายรูปแบบต่างกัน ไป อาทิ ระบบพื้นฐานที่พิจารณาจาก input-process-output-outcome ระบบ ISO ระบบ Malcolm Baldrige และระบบ TOM เป็นต้น แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดสาระสำคัญ อยู่ที่กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผนคุณภาพ มีการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยจะมุ่งเน้นการมีระบบ การมีกฎเกณฑ์ การมีคู่มือ การมีระบบการควบคุม การทำงานเป็นทีม การมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งระบบการตรวจสอบและประเมินผลจากภายนอกด้วย แต่สำหรับระบบคุณภาพตามทบวงมหาวิทยาลัย ได้คำนึงถึงองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเป็นตัวตั้ง ดังนั้นการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องจัดระบบและกลไก ตลอดจนถึงชีวิตคุณภาพที่สอดคล้องกับ องค์ประกอบที่กำหนด



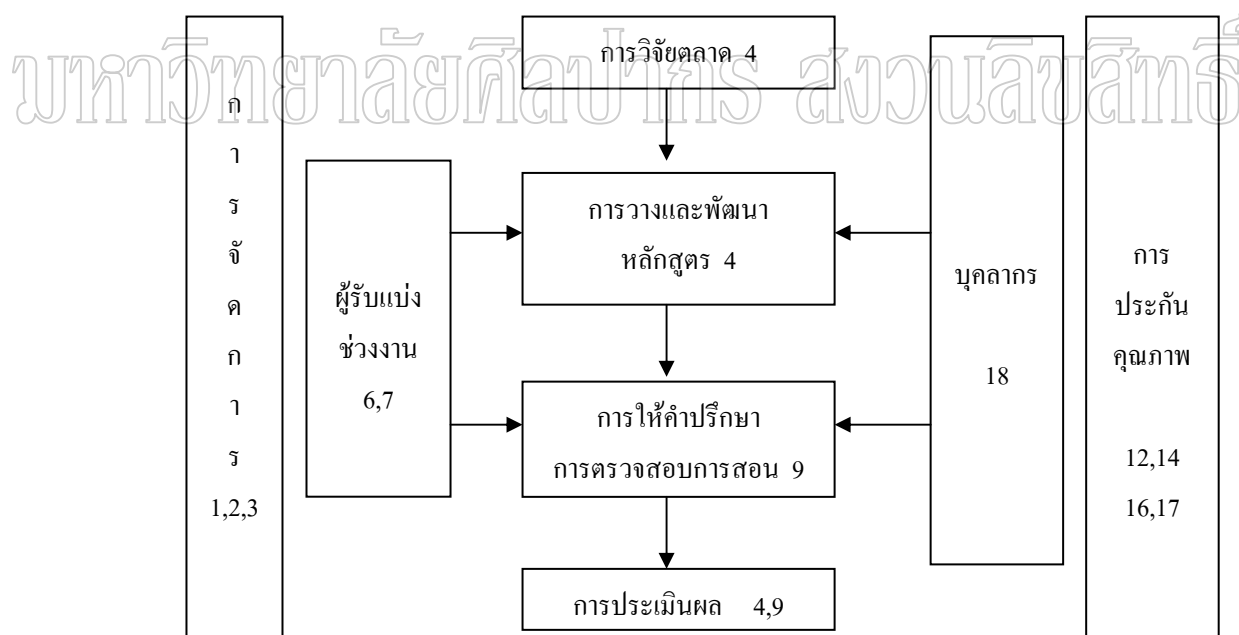
แผนภูมิที่ 5 องค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา

ที่มา : ทบวงมหาวิทยาลัย , สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา , คู่มือฝึกอบรมผู้ตรวจสอบ คุณภาพการศึกษา (กรุงเทพฯ : ศรุสภาลาดพร้าว , 2544) , 13.

โดยทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาต่างๆ เพื่อแสดงประวัติและพัฒนาการของระบบประกันคุณภาพการศึกษาของไทย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

3.1 ระบบมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO

ระบบ ISO เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่มีการเน้นในหลักการ เป้าหมาย และจุดประสงค์ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิต การบริการที่รวมการประกันคุณภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผลิตภัณฑ์ของผู้ผลิตหรือบริการ เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า โครงสร้าง ISO ประกอบด้วย ISO 9001 , ISO 9002 , ISO 9003 , ISO 9004 และ ISO 14000 ซึ่งในจำนวน 20 มาตรฐานของ ISO มีเพียง 12 มาตรฐาน เท่านั้นที่นำมาใช้กับการศึกษาได้ คือ มาตรฐานที่ 1) ความรับผิดชอบด้านการบริหาร 2) ระบบคุณภาพ 3) การทบทวนข้อตกลง 4) การควบคุมการออกแบบ 6) การจัดซื้อ 7) ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ 9) การควบคุมกระบวนการ 13) การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง 14) การปฏิบัติการแก้ไข 16) การบันทึกคุณภาพ 17) การติดตามการควบคุมภายใน 18) การฝึกอบรม สามารถแสดงเป็นแผนภูมิดังนี้

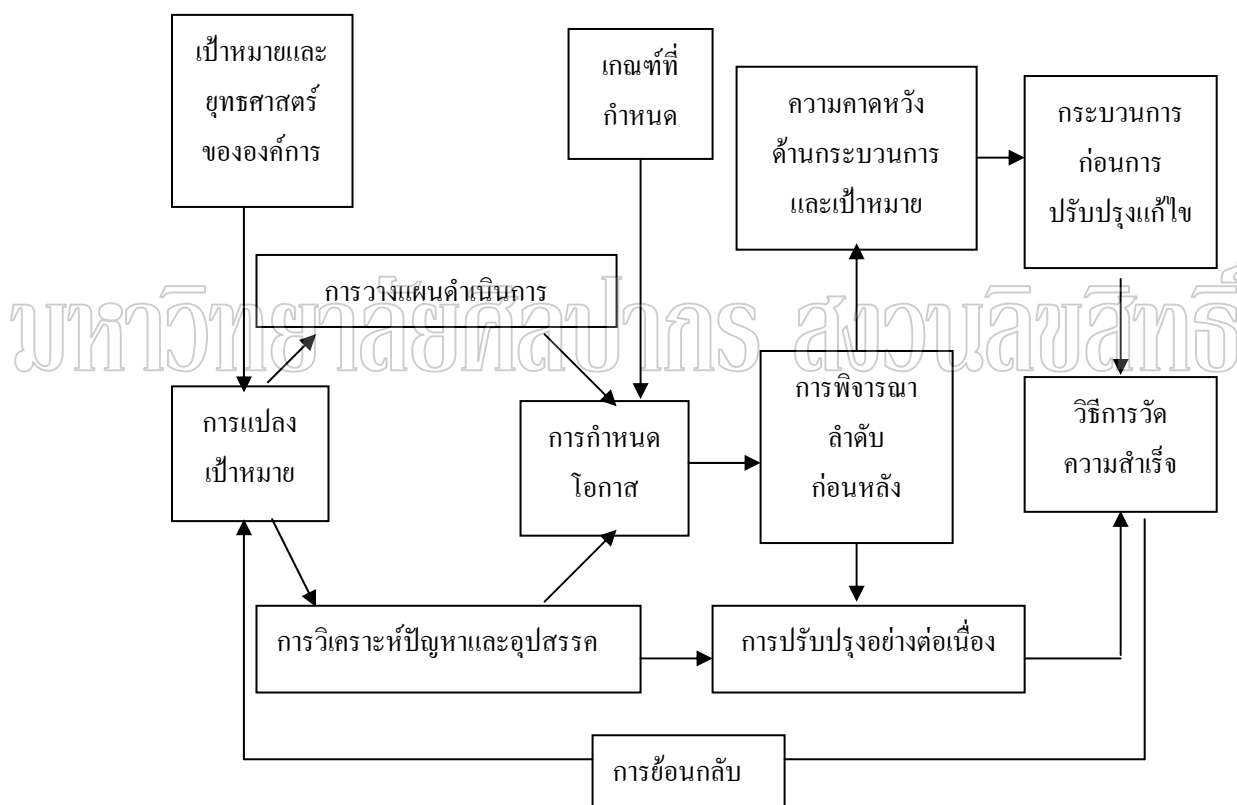


แผนภูมิที่ 6 ความสัมพันธ์ของระบบมาตรฐาน ISO สู่กระบวนการทางการศึกษา

ที่มา: อุทุมพร จามรمان , 9 ขั้นตอนการทำประกันคุณภาพการศึกษาที่ครบวงจร (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พันธ์ , 2539) , 35-37.

3.2 ระบบ Total Quality Management (TQM)

TQM เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดการ และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันของแต่ละบุคคลในแต่ละระดับ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้กับทุกองค์การ ประสิทธิภาพของการจัดการในระบบนี้ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในการนำองค์การไปสู่เป้าหมาย แกนสำคัญของระบบ TQM คือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ผลิตและผู้บริโภค ส่วนสำคัญของกระบวนการอยู่ที่การจัดการที่จำเป็นสำหรับระบบ เครื่องมือ และทีมงาน ระบบนี้เตรียมขอขบจ่ายความก้าวหน้าของงานไว้เพื่อความพร้อมในการตรวจสอบ

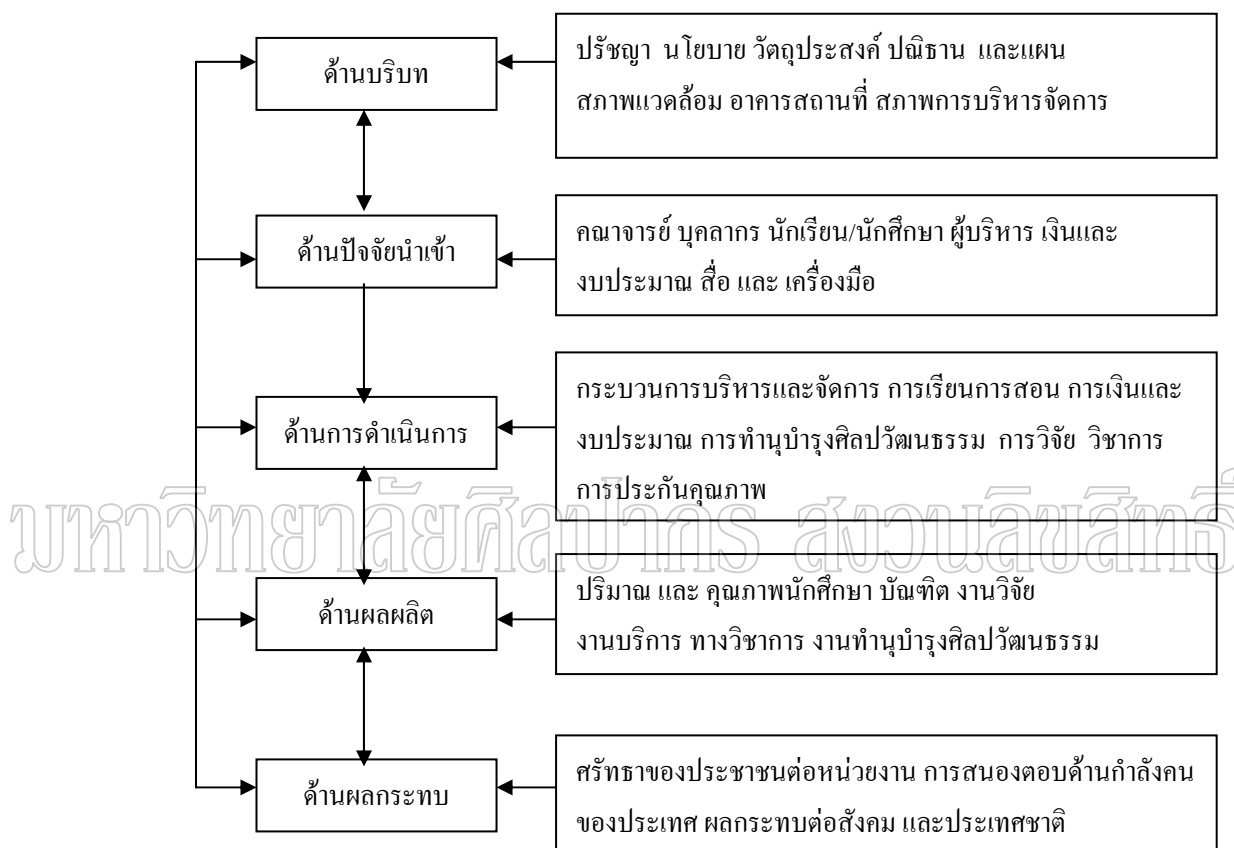


แผนภูมิที่ 7 กระบวนการ TQM

ที่มา : อุทุมพร จามรمان , 9 ขั้นตอนการทำประกันคุณภาพการศึกษาที่ครบวงจร (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ฟันนี่ , 2539) , 38-39.

3.3 ระบบ CIPOI

ระบบ CIPOI มีชื่อเต็มว่า context , input , process , output , impact ซึ่งหมายถึง การประเมินงานตามด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง 5 ด้าน คือ ด้านบริบท ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านการดำเนินการ ด้านผลผลิต และด้านผลกระทบ สามารถแสดงเป็นแผนภูมิดังนี้



แผนภูมิที่ 8 ระบบ CIPOI : context input process output impact

ที่มา : ศาสตราจารย์ ดร. อุทุมพร จามรมาน : 9 ขั้นตอนการทำประกันคุณภาพการศึกษาที่ครบวงจร (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ฟันนี่ , 2539) , 43.

3.4 ระบบ วงจรคุณภาพ PDCA

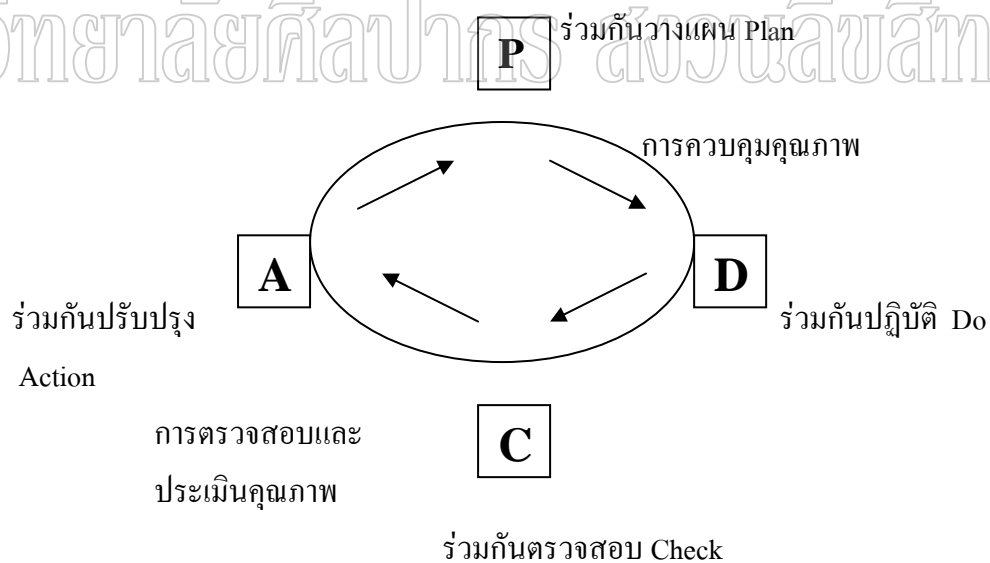
แนวคิดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ PDCA (Plan Do Check Action) เป็นระบบการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และทบวงมหาวิทยาลัย(สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา) นิยมใช้อย่างแพร่หลายมากที่สุด โดยมีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนดังนี้

1) การควบคุมคุณภาพ (quality control) คือ การจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายใน โดยใช้องค์ประกอบต่างๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบในหน่วยงานทุกระดับ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสมพร้อมทั้งมีระบบของการตรวจสอบและประเมินภายในด้วย

2) การตรวจสอบคุณภาพ (quality audit) คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานของระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในที่องค์การจัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นพิจารณาว่า องค์การได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อได้หรือไม่ว่า การจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้มุ่งเน้นการตรวจสอบในหน่วยงานระดับย่อยรองลงมาเป็นหลัก

3) การประเมินคุณภาพ (quality assessment) คือ กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของหน่วยงานระดับย่อยรองลงมาโดยภาพรวม ทั้งโดยองค์การผู้ปฏิบัติเองและองค์การภายนอก ว่าเมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ หรือระบบการควบคุมคุณภาพแล้ว ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถแสดงเป็นแผนภูมิดังนี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร สังคมนิยมสังคมนิยม



แผนภูมิที่ 9 วงจรคุณภาพ PDCA : Plan Do Check Action

ที่มา : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา [online], accessed 28

February 2004. Available From <http://www.onesqa.or.th/knowledge/index/system.html>

- การวางแผนการปฏิบัติงาน (P) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลา กำหนดงบประมาณ และการกำหนดผู้รับผิดชอบ
- ดำเนินการตามแผน (D) ประกอบด้วย การส่งเสริมและสนับสนุน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากร กำกับ ติดตาม และให้การนิเทศ
- ตรวจสอบประเมินผล (C) ประกอบด้วย การวางกรอบการประเมิน จัดหาและจัดทำเครื่องมือ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย ตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน
- นำผลการประเมินมาปรับปรุง (A) ประกอบด้วย การปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคคล การวางแผนในระยะต่อไป และการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ

4. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การประกันคุณภาพภายใน คือ การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบตนเอง⁷⁴ รุ่ง แก้วแดงกล่าวว่าการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการที่สถานศึกษาจะต้องทำอยู่แล้ว ไม่ใช่การประเมินที่เน้นการสร้างอาคาร แบบวัด หรือแบบประเมินมากมายแต่เป็นการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ⁷⁵ การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จึงเป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกัน วางแผน กำหนดเป้าหมาย และวิธีการลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกัน ตรวจสอบ หาจุดเด่น จุดที่ต้องการปรับปรุงแล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้นๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ แนวคิดการทำงานที่เป็นระบบนี้ จะช่วยสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันภายในสถานศึกษา เกิดความรู้สึ

⁷⁴ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ , แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก , พิมพ์ครั้งที่ 5. (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด , 2545) , 1-2.

⁷⁵ รุ่ง แก้วแดง , การประกันคุณภาพการศึกษา (กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช , 2544) , 104.

ว่าเป็นงานปกติ เป็นการมองตนเองและประเมินตนเอง ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เป็นจริง พร้อมเสมอต่อการตรวจสอบจากภายนอก⁷⁶

การประกันคุณภาพภายใน หรือ การตรวจสอบคุณภาพภายใน (internal quality audit) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายใน ที่หน่วยงานภายในของทั้งระดับคณะวิชา และ มหาวิทยาลัยได้จัดให้มีขึ้น โดยดำเนินการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่าหน่วยงานภายใน ได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่า การจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ การจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ⁷⁷

4.1 หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา คือ

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันปรับปรุงคุณภาพให้เป็นที่น่าพอใจตามมาตรฐานการศึกษาไม่ใช่การจับผิด

2. การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายข้อที่ 1 ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ และการทำงานของทุกคนในสถานศึกษา ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษาโดย

สถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนา และแผนปฏิบัติที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน โดยเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การพัฒนาคุณภาพให้เกิดกับผู้เรียน

3. การประกันคุณภาพภายในหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู อาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย

⁷⁶สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ , แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก , พิมพ์ครั้งที่ 5 (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด , 2545) , 1-2.

⁷⁷มหาวิทยาลัยศิลปากร , คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการและสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา, 2544) , 43.

วางแผนติดตาม ประเมินผล พัฒนา ปรับปรุง เพื่อให้ได้ผู้เรียนที่มีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ⁷⁸

4.2 องค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

การประกันคุณภาพภายใน ในการดำเนินการภายในสถาบันนั้น จะเน้นการให้สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่างๆ ที่จะมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตเป็นหลัก ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยจะได้กำหนดตัวอย่างองค์ประกอบเหล่านี้ให้ แต่ทางสถาบันอาจปรับลด-เพิ่มได้ ตามความเหมาะสม นอกจากนี้แล้วสถาบันยังสามารถกำหนดวิธีการและรายละเอียดการควบคุมคุณภาพได้ ตามที่เห็นสมควร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาและตรวจสอบประสิทธิภาพและคุณภาพ ของระบบและสภาพการดำเนินงานการศึกษาของหน่วยงานต่างๆ แล้วนำผลการตรวจสอบไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และการปฏิบัติงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น

ทบวงมหาวิทยาลัยได้นำภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภารกิจอื่นๆ มาเป็นกรอบในการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมคุณภาพ และตรวจสอบคุณภาพ รวม 9 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน 2.) การเรียนการสอน 3) กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 7) การบริหารและจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ดังตารางที่ 1

⁷⁸สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ , แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก , พิมพ์ครั้งที่ 5. (กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด, 2545) , 11.

ตารางที่ 1 องค์ประกอบคุณภาพการศึกษา 9 องค์ประกอบ

ภารกิจหลัก	องค์ประกอบคุณภาพ
1.การผลิตบัณฑิต	1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน
2. การวิจัย	2. การเรียนการสอน
3. การบริการวิชาการแก่สังคม	3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4. การวิจัย
5. อื่น ๆ	5. การบริการวิชาการแก่สังคม
	6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
	7. การบริหารและจัดการ
	8. การเงินและงบประมาณ
	9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ที่มา : มหาวิทยาลัยศิลปากร , คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการและสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา , 2544) , 24.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

4.3 ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นเรื่องเดียวกับกระบวนการบริหารอย่างมีคุณภาพ ดังนั้นขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ จึงเหมือนกับวงจร PDCA ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารและการทำงานนั้น จะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขที่สำคัญที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งผู้บริหารต้องมีความตระหนัก เข้ามามีส่วนร่วม สนับสนุน ส่งเสริมและร่วมคิด ร่วมทำ โดยที่บุคลากรทุกคนต้องเห็นคุณค่า และมีความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพภายใน และดำเนินการอย่างต่อเนื่องร่วมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยมีการติดตามดูแลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างเป็นระบบ จากเงื่อนไขดังกล่าว สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ได้เสนอขั้นตอนทั้งหมด ดังแสดงใน แผนภูมิที่ 10 และมีแนวทางการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

การเตรียมการ

- 1.เตรียมความพร้อมของบุคลากร
 - สร้างความตระหนัก
 - พัฒนาความรู้และทักษะ
- 2.แต่งตั้งกรรมการที่รับผิดชอบ

การดำเนินการ**1.วางแผนการปฏิบัติ (P)**

- กำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษา
- จัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย
- กำหนดแนวทางการดำเนินงาน
- กำหนดระยะเวลา
- กำหนดงบประมาณ
- กำหนดผู้รับผิดชอบ

2.ดำเนินการตามแผน (D)

- ส่งเสริม สนับสนุน
- จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากร
- กำกับ ติดตาม
- ให้เกียรติยศ

3.ตรวจสอบประเมินผล (C)

- วางกรอบการประเมิน
- จัดหาหรือจัดทำเครื่องมือ
- เก็บข้อมูล
- วิเคราะห์ข้อมูล
- แปลความหมาย
- ตรวจสอบ / ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน

4.นำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (A)

- ปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร
- วางแผนในระยะต่อไป
- จัดทำข้อมูลสารสนเทศ

การรายงาน

- จัดทำรายงานประเมินตนเอง หรือ รายงานประจำปี
- รวบรวมผลการดำเนินงาน และผลการประเมิน
- วิเคราะห์ตามมาตรฐาน
- เขียนรายงาน

แผนภูมิที่ 10 ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ที่มา : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

[online] , accessed 27 February 2004. Available From <http://www.onceqa.or.th / knowledge / index.html>

5. การประเมินคุณภาพภายนอก⁷⁹

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 81 กำหนดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ จึงได้มีการยกร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 สิงหาคม 2542 เป็นต้นมา ในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 49 ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เรียกโดยย่อว่า "สมศ." มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 99 ก โดยให้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์ และ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน นอกจากนี้ ได้กำหนดไว้ในบทเฉพาะกาลว่าจะต้องจัดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่ง ภายใน 6 ปี นับตั้งแต่วันที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ใช้บังคับ

การประเมินคุณภาพภายนอก คือ การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยผู้ประเมินภายนอกที่ได้รับ การรับรองจาก สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เพื่อมุ่งให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ผู้ประเมินภายนอกหรือคุณหมอโรงเรียนมีความเป็นอิสระ และเป็นกลาง ไม่มีผลประโยชน์ขัดแย้งกับการประเมินคุณภาพภายนอกจะนำไปสู่การเข้าถึงคุณภาพการศึกษาด้วยความเป็นกลาง เพื่อสร้างสรรค์พัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาอย่างแท้จริง

5.1 แนวคิดและหลักการของการประเมินคุณภาพภายนอก

การประเมินภายนอกของ สมศ. เป็นการประเมินโดยใช้รูปแบบ “กัลยาณมิตร ประเมิน” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อตรวจสอบ ยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษา และ ประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

⁷⁹สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา [online] , accessed 27 February 2004. Available From <http://www.onceqa.or.th / Aboutus / index.html>.

2. เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็น จุดเด่น – จุดด้อย ของสถานศึกษา
เงื่อนไขของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา

3. เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่
สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

4. เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพ และประกันคุณภาพภายใน
อย่างต่อเนื่อง

5. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา
ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

โดย การประเมินคุณภาพภายนอก มีความสำคัญและมีความหมายต่อสถานศึกษา
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนดังต่อไปนี้

1. เป็นการส่งเสริมให้สถานศึกษาพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐาน และ พัฒนาดตนเอง
ให้เต็มตามศักยภาพอย่างต่อเนื่อง

2. เพิ่มความมั่นใจและคุ้มครองประโยชน์ให้ผู้รับบริการทางการศึกษาว่า
สถานศึกษาได้จัดการศึกษามุ่งสู่คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ที่เน้นให้ผู้เรียนเป็นคนดี มี
ความสามารถและมีความสุขเพื่อเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

3. สถานศึกษาและหน่วยงานที่กำกับดูแล เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา
หน่วยงานต้นสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน
ท้องถิ่นมีข้อมูลที่จะช่วยตัดสินใจในการวางแผนและดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาของ
สถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางที่ความต้องการและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายมีข้อมูลสำคัญในภาพรวมเกี่ยวกับ
คุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษา ทุกระดับ ทุกสังกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนด
แนวนโยบายทางการศึกษาและการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 มาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา
สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก ของสถาบันอุดมศึกษา สำนักงานรับรอง
มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จะประเมินคุณภาพสถาบันการศึกษาโดย
อาศัยตัวบ่งชี้ตามที่ได้กำหนดไว้ หรือที่คณะผู้ประเมินเห็นว่าเหมาะสมที่จะเพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้
ใดๆ เพื่อให้สอดคล้องกับพันธกิจ หรือ ลักษณะการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษานั้นๆ
รวมทั้งเพื่อให้การประเมินตามมาตรฐานเป็นไปอย่างถูกต้อง สำหรับตัวบ่งชี้ที่เป็นข้อมูลเชิง
ปริมาณจะพิจารณาคุณภาพควบคู่ไปด้วย วิธีการประเมินจะอาศัย รายงานประจำปีของ
สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งควบคู่ไปกับการสังเกต การสัมภาษณ์ โดยอาจขอข้อมูลเพิ่มเติมตาม

ความจำเป็นและในการประเมินต้องคำนึงถึงปรัชญา พันธกิจ และลักษณะการเรียนการสอนของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง โดยมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกสถาบันอุดมศึกษาของ สมศ. มีจำนวน 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต คือ บัณฑิตมีคุณภาพ คิดเป็น ทำเป็น มีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ รวมทั้งสามารถประกอบอาชีพและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการเรียนรู้ คือ กระบวนการเรียนรู้ ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การเรียนรู้ที่จัดตามความสนใจของผู้เรียน การพัฒนาผู้เรียนตามความสามารถและตามความถนัด การฝึกปฏิบัติการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงเป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ คือ การระดมทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ อาคาร สถานที่ และ สิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความร่วมมือจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษาในการสนับสนุนการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ คือ ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง และงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ สามารถเผยแพร่ได้ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้หลากหลาย ทันสมัย สามารถนำไปพัฒนาสังคมและประเทศได้

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ คือ การให้บริการวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคม เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คือ การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาที่มีการบูรณาการตามความเหมาะสม

มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ คือ ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคม

มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน คือ ระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และสามารถรองรับการประกันคุณภาพภายนอกได้

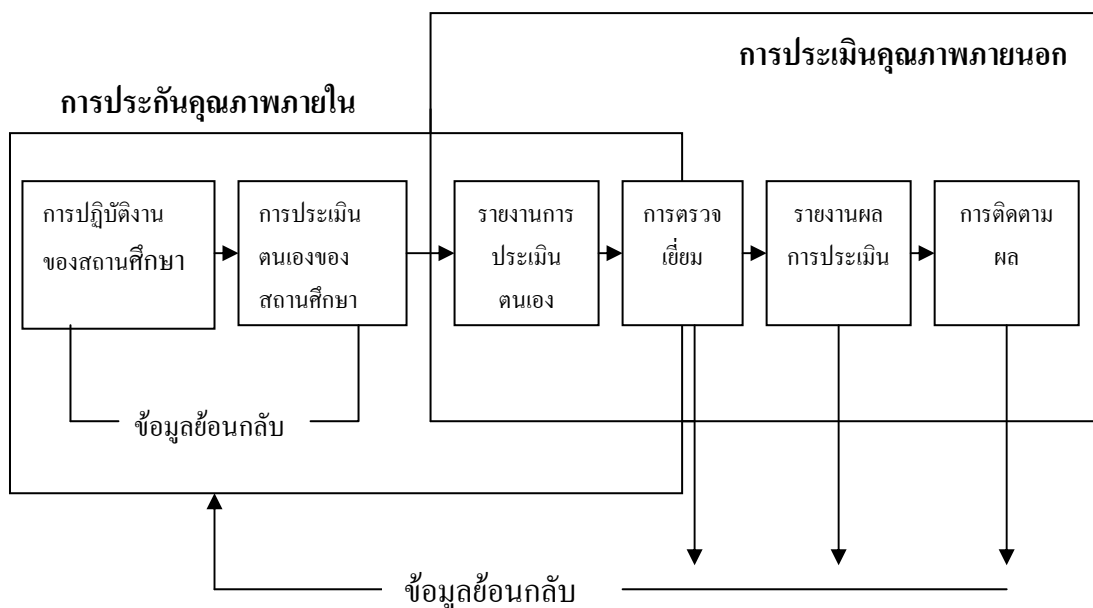
ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการประเมินผล การติดตาม ตรวจสอบ คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษาเอง หรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัด ผลจากการตรวจสอบคุณภาพภายใน คือ มีการวางระบบงานที่มีระบบและกลไกชัดเจน รวมทั้งมีการพัฒนาฐานข้อมูลในด้านต่างๆ ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานภายนอก หรือผู้ประเมินภายนอก เพื่อมุ่งให้มี การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถานศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

การประกันคุณภาพภายในจะเน้นการประเมิน และการตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานในปัจจุบันนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกจะเน้นประเมินผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ของคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่างๆ ดังนั้นการประกันคุณภาพภายในย่อมส่งผลถึงการประเมินคุณภาพภายนอกโดยตรง⁸⁰

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

⁸⁰ สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา , กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (ระดับปริญญา) (กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย , 2545) , 14.



แผนภูมิที่ 11 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา [online] , accessed 27 February 2004. Available From <http://www.onceqa.or.th / Knowledge / index/html>.

การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร⁸¹

1. นโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร⁸²

ตามที่มหาวิทยาลัยศิลปากรได้เล็งเห็นความสำคัญ และความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย) เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาอันแสดงถึงปณิธาน และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติในการดำเนินภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม แล้วนั้น เพื่อให้การดำเนินการใน

⁸¹ มหาวิทยาลัยศิลปากร, คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการและสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ,2544) ,4-5.

⁸² เรื่องเดียวกัน .

เรื่องนี้เป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดแนวนโยบายด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยศิลปากรมีนโยบายที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยมุ่งเน้นทั้งการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการและสนับสนุนการศึกษาค้นคว้า วิจัย ตลอดจนการจัดการศึกษาในลักษณะสหสาขาวิชา เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

2. มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายที่จะให้การประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปในทุกส่วนอย่างประสานสอดคล้องและมีเอกภาพ เป็นไปตามมาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย และมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นที่ความร่วมมือประสานงานอย่างต่อเนื่องระหว่างมหาวิทยาลัย คณะวิชา และหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และได้รับประโยชน์สูงสุด

3. มหาวิทยาลัยศิลปากรสนับสนุนให้คณะวิชา และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งจัดทำโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตามสถานะเงื่อนไขเกี่ยวกับความพร้อม ความจำเป็น และเงื่อนไขอื่นๆ ได้ โดยจะพยายามให้การดำเนินการในด้านต่างๆ เหล่านี้เป็นไปอย่างประสานสอดคล้องกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัยมากที่สุด

4. มหาวิทยาลัยศิลปากรเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้เข้ามามีส่วนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งจัดให้มีการทำรายงานเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา เผยแพร่ต่อสาธารณชน

2. หลักการและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร⁸³

เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบาย และหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถดำเนินไปได้ จึงเห็นสมควรให้กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ ดังนี้

1. แต่งตั้ง คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่รับผิดชอบพัฒนาระบบประกันคุณภาพ กำหนดแนวทางดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

2. จัดตั้งหน่วยประกันคุณภาพ โดยทำหน้าที่

⁸³ เรื่องเดียวกัน .

2.1 รับผิดชอบและดำเนินการในเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และประสานงานกับคณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2 จัดเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการพิจารณาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2.3 จัดทำแบบประเมิน คู่มือ และ เอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2.4 ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกในเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา

3. แต่งตั้งคณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่

3.1 เสนอความคิดและวางกรอบแนวทางและขั้นตอนในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และประสานงานกับคณะวิชาในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ

3.2 กำหนดวิธีการในการตรวจสอบการประกันคุณภาพภายใน

4. ให้ คณะ สำนัก สถาบัน แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะ สำนัก สถาบัน โดยใกล้ชิด

4.1 ให้คณะ สำนัก สถาบัน และหน่วยประกันคุณภาพ จัดทำเอกสารระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้กำกับและตรวจสอบการดำเนินการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบนโยบายและหลักการ ที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยเน้นการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อคุณภาพบัณฑิตและอาจครอบคลุมกิจกรรม ดังต่อไปนี้

4.1.1 การเผยแพร่หลักการ วัตถุประสงค์ และความสำคัญของการมีระบบประกันคุณภาพขึ้นภายใน คณะ สำนัก สถาบัน ให้บุคลากรได้รับทราบโดยชัดเจน

4.1.2 การพัฒนาระบบข้อมูลด้านต่าง ๆ ในระดับ คณะ สำนัก สถาบัน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน

4.1.3 จัดให้มีระบบการพัฒนา ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการหลักสูตร โดยต่อเนื่อง ชัดเจน และรัดกุม เพื่อให้หลักสูตรที่ใช้ในการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพได้

4.1.4 จัดให้มีระบบการประเมินผลการเรียนการสอนโดยสม่ำเสมอ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงรายวิชาต่างๆ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

4.1.5 มีการพัฒนาคุณภาพคณาจารย์และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

4.1.6 จัดระบบการตรวจสอบ และประเมินผล การใช้งานอาคารสถานที่ ห้องสมุดและทรัพยากรด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ

4.1.7 จัดให้มีระบบการวัดผลการศึกษา และ สัมฤทธิ์ผลในการเรียนของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.8 ให้การสนับสนุนกิจกรรมนักศึกษาที่ทำให้เกิดการพัฒนาด้านภูมิปัญญา ทักษะ ค่านิยม และความรับผิดชอบต่อการค้าจริงชีวิตในสังคม โดยมีความสอดคล้องกับการเรียนการสอนตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีที่ดีงาม

4.1.9 จัดให้มีกระบวนการการติดตามผลบัณฑิตในรูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม

4.1.10 มีนโยบาย และ ระบบการส่งเสริมสนับสนุนและติดตามผลการวิจัย และสร้างสรรค์ของคณาจารย์และบุคลากร ตลอดจนการบริการทางวิชาการ รวมถึงการทำนุบำรุงและเสริมสร้างศิลปวัฒนธรรมที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ

4.1.11 ให้มีการดูแลระบบการบริหารงบประมาณและทรัพยากร ทั้งในด้านการวางแผน โครงสร้างอัตรากำลัง การใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

4.2 ให้คณะ สำนัก สถาบัน จัดตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินผลภายใน ระดับ คณะ สำนัก สถาบัน เพื่อประเมินความพร้อมของระบบก่อนรับการประเมินจากมหาวิทยาลัยและจากภายนอก ตามลำดับ

4.3 ให้ คณะ สำนัก สถาบัน ซึ่งจัดทำระบบการประกันคุณภาพเสร็จสมบูรณ์และพร้อม ที่จะให้หน่วยงานภายนอกเข้าทำการประเมิน จัดทำเอกสารแบบรายงานการศึกษาตนเอง พร้อมทั้งระบุดัชนีบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานของ คณะ สำนัก สถาบัน เพื่อรับการประเมิน ทั้งนี้ให้แต่ละ คณะ สำนัก สถาบัน และหน่วยประกันคุณภาพ ดำเนินการในส่วนงานที่รับผิดชอบและอาจเพิ่มเติมกิจกรรมด้านต่างๆ ที่เห็นว่ามีประโยชน์ และจำเป็นมากกว่าที่ได้กล่าวมานี้ได้ตามความเหมาะสม⁸⁴

⁸⁴ เรื่องเดียวกัน , 5-7.

3. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร⁸⁵

3.1 หลักการสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยยึดหลักต่อไปนี้

1. หลักของเสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) และความเป็นอิสระในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมการพัฒนากระบวนประกันคุณภาพภายในหน่วยงานระดับภาควิชา / สาขาวิชา / คณะวิชา / ศูนย์ / สถาบัน / สำนัก / สำนักงานอธิการบดี
3. กำหนดหลักและแนวปฏิบัติร่วมกัน โดยจัดให้มีหลักเกณฑ์กลาง และแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานระดับต่างๆ ใช้เป็นแนวทางได้
4. มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับภาควิชา และคณะวิชา หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐ เอกชน และสมาคมวิชาชีพ
6. เผยแพร่ผลการดำเนินงาน และการประกันคุณภาพการศึกษาสู่สาธารณชน

3.2 ลักษณะสำคัญของระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร มีลักษณะสำคัญดังนี้

1. เป็นระบบที่มีการดำเนินการควบคู่ไปกับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยให้ข้อมูลผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลป้อนกลับ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงาน และส่งเสริมผลงานที่มีคุณภาพให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยอาศัยกิจกรรมพื้นฐาน ในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย 1) การวางแผน คือ การกำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการ และขั้นตอนที่จำเป็น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบายวิสัยทัศน์และพันธกิจของมหาวิทยาลัยและประเทศ 2) การปฏิบัติการ คือ การปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวม และบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินการขั้นต่อไป 3) การตรวจสอบประเมินผล

⁸⁵ เรื่องเดียวกัน , 9-14.

หมายถึง กิจกรรมเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผนหรือไม่ มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินการต่อไป 4) การปรับปรุง หมายถึง กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างไปจากเดิม มีความสมบูรณ์ และคุณภาพเพิ่มขึ้นด้วย

2. เป็นระบบที่พิจารณาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งก็คือระบบ CIPOI โดย แยกออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) ปัจจัยนำเข้า (context / input) 2) กระบวนการดำเนินงาน (process) 3) ผลการดำเนินงาน (output / outcomes / impact)

3. เป็นระบบที่มีการประกันคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน โดยการควบคุมคุณภาพ (quality control) การตรวจสอบคุณภาพ (quality audit) และการประเมินคุณภาพ (quality assessment) ทั้งนี้โดยมีการกำหนดองค์ประกอบ ดังนี้ และเกณฑ์ที่มีผลต่อคุณภาพ โดยมีมาตรฐานเหมาะสม และเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

4. เป็นระบบที่มีการควบคุมตนเอง (self - control) โดยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยคณะกรรมการ ซึ่งประกอบด้วยบุคคลภายในมหาวิทยาลัยเป็นหลัก ในระดับภาควิชา / คณะวิชา หรือหน่วยงานที่เทียบเท่า และพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ โดยคณะบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย มีรายละเอียดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 การควบคุมคุณภาพภายใน (internal quality control) เป็นส่วนที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมทั้งมหาวิทยาลัย จะต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายใน โดยใช้องค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาและต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบในหน่วยงานทุกระดับ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งมีระบบของการตรวจสอบและประเมินภายในด้วย

4.2 การตรวจสอบคุณภาพ (quality audit) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานของระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในที่หน่วยงานจัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นพิจารณาว่า หน่วยงานได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อได้หรือไม่ว่า การจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้มุ่งเน้นการตรวจสอบในหน่วยงานระดับ ภาควิชา / สาขาวิชา / คณะวิชา หรือหน่วยงานที่เทียบเท่าเป็นหลัก

4.3 การประเมินคุณภาพ (quality assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของหน่วยงานระดับภาควิชา / สาขาวิชา / คณะวิชา หรือเทียบเท่าโดยภาพรวม ทั้งโดยหน่วยงานผู้ปฏิบัติเองและหน่วยงานภายนอก ว่าเมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ หรือระบบการควบคุมคุณภาพแล้ว ได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

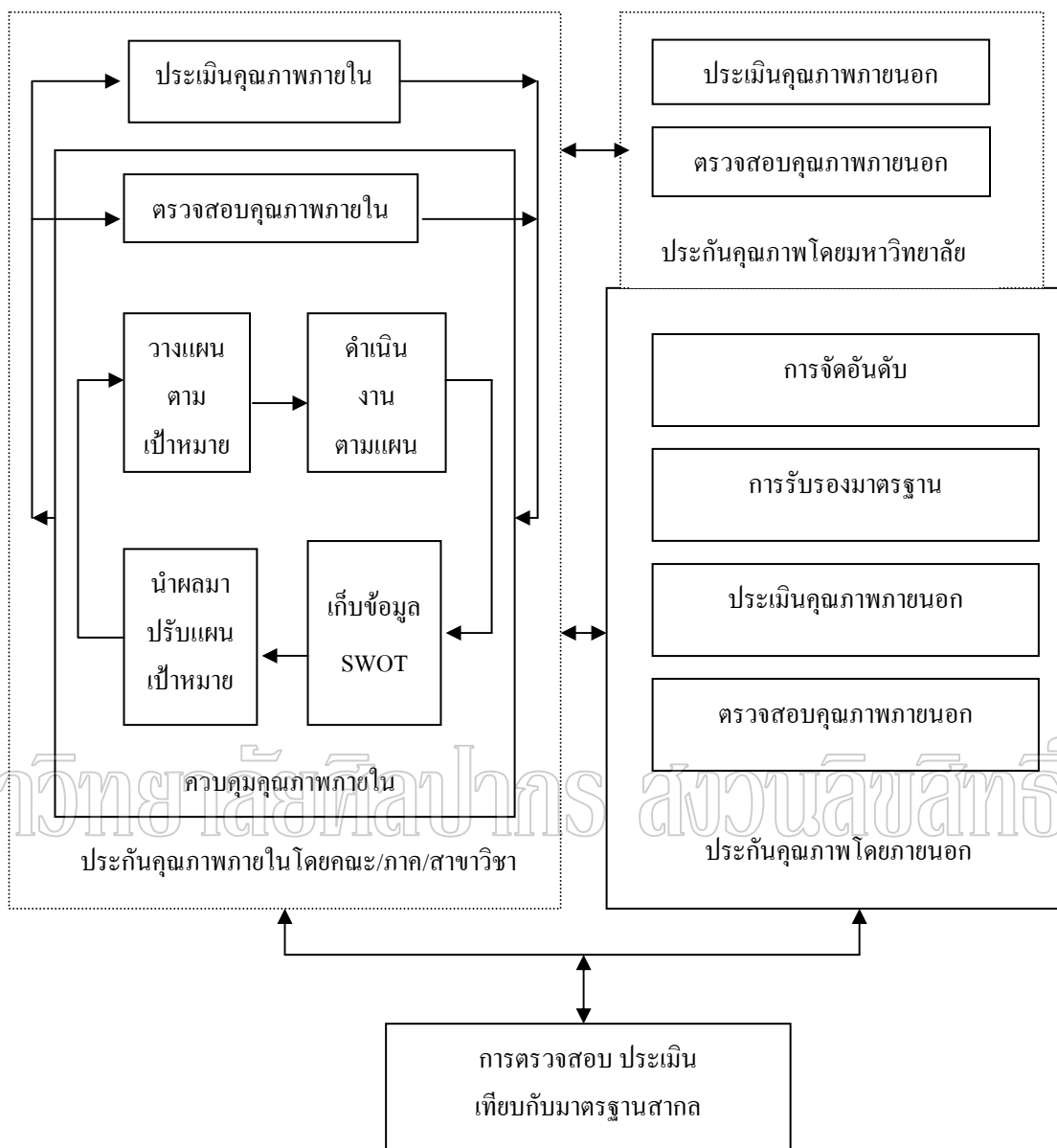
5. เป็นระบบที่ย่อมให้มีความหลากหลายในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพในแต่ละภาควิชา / คณะวิชา และหน่วยงานที่เทียบเท่า อาทิ จำนวนองค์ประกอบ คächนี้ และเกณฑ์ที่มีผลต่อคุณภาพ การเน้นความสำคัญขององค์ประกอบคุณภาพ คächนี้บ่งชี้คุณภาพ และเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ เนื่องจากภาควิชา / คณะวิชา และหน่วยงานที่เทียบเท่า มีจุดมุ่งหมายและภารกิจ จุดเน้นที่แตกต่างกัน แต่ทั้งนี้จะมีลักษณะองค์ประกอบ และโครงสร้างของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นแนวทางเดียวกัน

6. เป็นระบบที่จะพัฒนาเข้าสู่คุณภาพ และมาตรฐานในระดับสากล

3.3 องค์ประกอบระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน ดังแสดงในแผนภูมิที่ 12 ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพภายใน โดยคณะวิชา / ภาควิชา / สาขาวิชา หมายถึง การดำเนินงานภายในหน่วยงาน (ภาควิชา / สาขาวิชา / คณะวิชา / ศูนย์ / สถาบัน / สำนัก และสำนักงานอธิการบดี) เพื่อควบคุมคุณภาพของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา โดยมีระบบกลไก ควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรในหน่วยงานนั้น และ/หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการร้องขอ จนทำให้หน่วยงานมั่นใจว่า มีการดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ



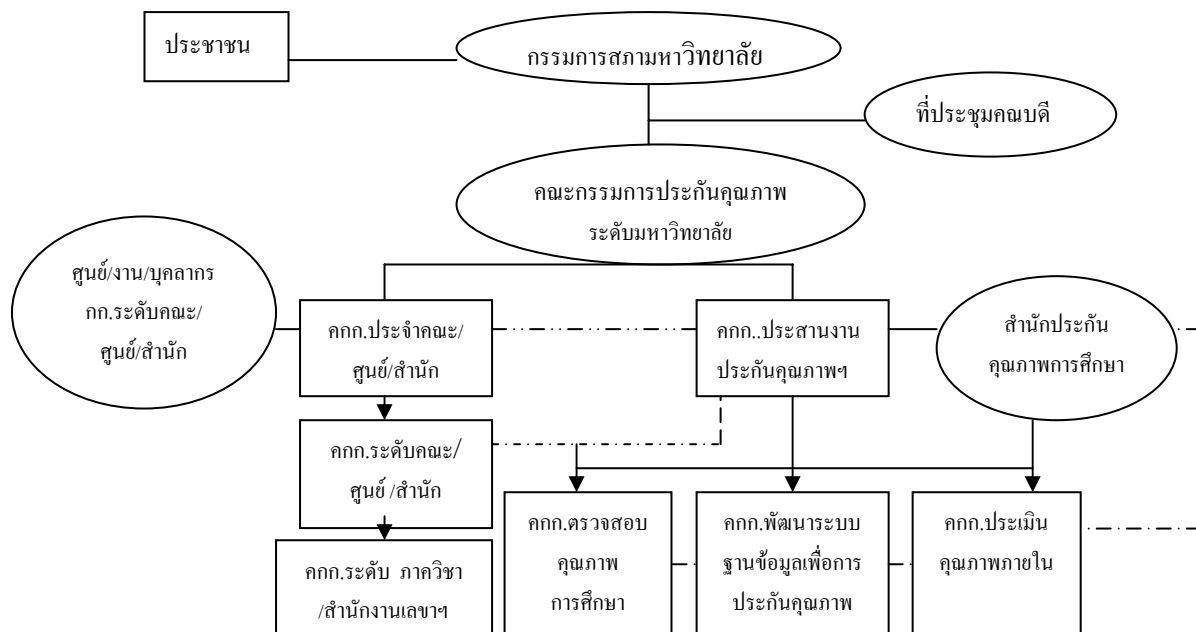
แผนภูมิที่ 12 องค์ประกอบหลักของระบบประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร
 ที่มา : มหาวิทยาลัยศิลปากร, คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย
 ศิลปากร (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการและสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา, 2544), 13.

2. การประกันคุณภาพภายในโดยมหาวิทยาลัย หมายถึง การดำเนินการของมหาวิทยาลัย ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด (ภาควิชา / สาขาวิชา / คณะวิชา / ศูนย์ / สถาบัน / สำนัก และสำนักงานอธิการบดี) เพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย จนทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรวมทั้งสาธารณชนมั่นใจว่า มหาวิทยาลัยมีการดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

3. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและติดตามการตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อประกันว่ามหาวิทยาลัยดำเนินการตามภารกิจอย่างมีคุณภาพ ดำเนินการโดยทบวงมหาวิทยาลัย และ/หรือ สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ประกอบด้วยกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ (ภายนอก) ประเมินคุณภาพ (ภายนอก) การรับรองมาตรฐาน และ/หรือ การจัดอันดับ

3.4 กลไกการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการ และหน่วยงานที่มีผู้รับผิดชอบเพื่อเป็นกลไกการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในระดับส่วนกลางมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชาสถาบัน / ศูนย์ / สำนัก และสำนักงานอธิการบดี และในระดับภาควิชา / สาขาวิชา และหน่วยงานที่เทียบเท่า ดังแสดงในแผนภูมิที่ 13



แผนภูมิที่ 13 กลไกการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่มา : มหาวิทยาลัยศิลปากร , คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร(นครปฐม:ฝ่ายวิชาการและสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา,2544) ,21.

คณะกรรมการต่างๆ มีหน้าที่และองค์ประกอบของคณะกรรมการ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- กำหนดนโยบาย และแนวทางประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยศิลปากร
- กำหนดนโยบาย และแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- กำกับตรวจสอบและ ประเมินการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
- กำหนดระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย

คณะกรรมการ ประกอบด้วย

- ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ซึ่งแต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย เป็นที่ปรึกษา
- อธิการบดี เป็นประธาน
- คณบดี / ผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนัก
- รองอธิการบดีทุกฝ่าย / รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการเป็นเลขานุการ

2. คณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับมหาวิทยาลัย) มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- จัดทำคู่มือคุณภาพของมหาวิทยาลัย และคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน
- จัดทำแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี
- เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- ติดตาม ตรวจสอบ ให้มีการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ และ รายงานการศึกษาตนเอง ทั้งระดับคณะหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า และ ระดับมหาวิทยาลัย
- จัดทำ / กำหนด องค์กรประกอบที่พึงได้รับการควบคุม ตรวจสอบ และ ประเมินคุณภาพ เสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
- ดูแลรับผิดชอบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน ตามนโยบายและแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- ประสานงานให้มีการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก ในคณะวิชา และ หน่วยงานที่เทียบเท่า

คณะกรรมการ ประกอบด้วย

- แยกเป็น 2 ชุด ชุดแรกกรรมการประสานงาน (คณะวิชา) ชุดที่สองคือ กรรมการประสานงาน (หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ)
- รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ เป็นประธานทั้ง 2 ชุด
- ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ / ศูนย์ / สถาบัน / สำนัก / สำนักงานอธิการบดี แล้วแต่กรณีเป็นกรรมการ
- กรรมการอื่นๆ ที่ ที่ประชุมคณะบดีแต่งตั้ง จำนวน 1 – 3 คน

3. คณะกรรมการ (ดำเนินงาน) ประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับหน่วยงาน) มีหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- กำหนดนโยบายและแนวทางประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดย สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
- จัดให้มีระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
- จัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน และคู่มือหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

- เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
- จัดทำรายงานการศึกษาตนเองของหน่วยงาน
- กำหนดองค์ประกอบที่พึงได้รับการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพของหน่วยงานที่เพิ่มเติมจากที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้เป็นแนวทาง

4. สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา (หน่วยงานภายในจัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย) มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- ดำเนินการเรื่องพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
- เป็นฝ่ายเลขานุการและดำเนินงานในคณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา
- จัดทำร่างคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงานเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องหรือได้รับการร้องขอ
- จัดทำแบบประเมิน แบบเก็บข้อมูล และเอกสารประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับการดำเนินการหรือความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- จัดทำ/ประสานงานการจัดทำรายงานศึกษาตนเองของมหาวิทยาลัย
- จัดเก็บรวบรวม / ประสานงานการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่จำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา
- ประมวลผล วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำรายงาน ตลอดจนป้อนข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- อบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

5. คณะกรรมการอื่น ๆ ประกอบด้วย

- คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา
- คณะกรรมการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา
- คณะกรรมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- คณะกรรมการดำเนินงานฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

- คณะกรรมการ / คณะทำงาน ดำเนินกิจกรรมเฉพาะกิจต่างๆ

3.5 องค์ประกอบ ดัชนี และเกณฑ์ในการประกันคุณภาพภายใน

จากภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภารกิจอื่น ๆ ทบวงมหาวิทยาลัยได้นำมาเป็นกรอบในการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา 9 องค์ประกอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุมคุณภาพ และตรวจสอบคุณภาพ โดยมหาวิทยาลัยศิลปากรได้ยอมรับและนำองค์ประกอบคุณภาพดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทาง ในการควบคุม และตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย นับตั้งแต่ระดับภาควิชา/สาขาวิชา / คณะวิชา / ศูนย์ / สถาบัน / สำนัก / สำนักงาน ซึ่งแสดงองค์ประกอบสำคัญ ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติภารกิจหลักของภาควิชา/คณะวิชา ในมหาวิทยาลัยศิลปากร ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ภารกิจหลัก	องค์ประกอบคุณภาพ
1. การผลิตบัณฑิต	1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน
	2. การเรียนการสอน
	3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
2. การวิจัย	4. การวิจัย
3. การบริการวิชาการแก่สังคม	5. การบริการวิชาการแก่สังคม
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. อื่น ๆ	7. การบริหารและการจัดการ
	8. การเงินและงบประมาณ
	9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ที่มา : มหาวิทยาลัยศิลปากร, คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการและสำนักประกันคุณภาพการศึกษา , 2544), 24.

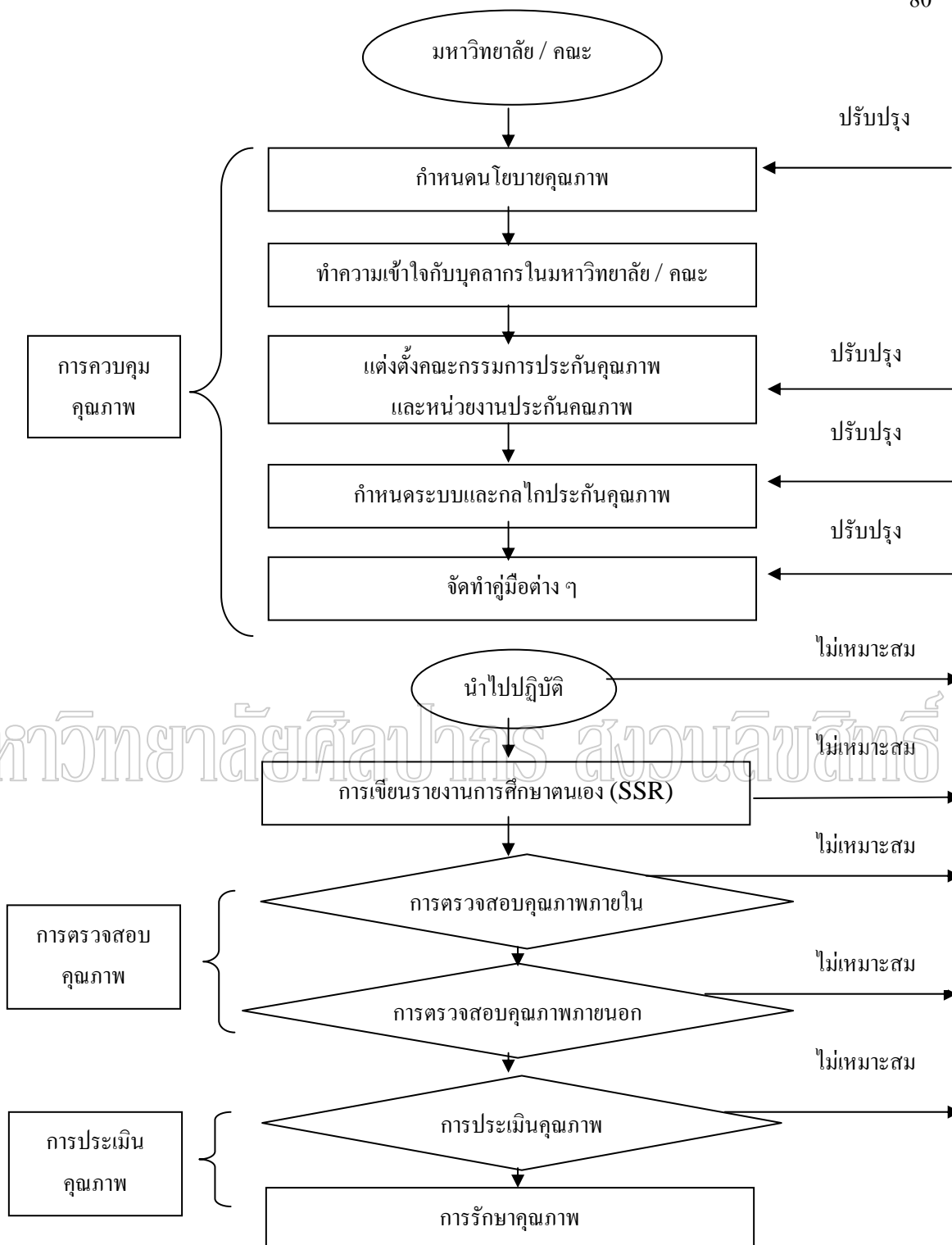
โดยมหาวิทยาลัยศิลปากร ให้คณะวิชา และ หน่วยงานภายในเลือกใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้มากที่สุดที่จะจัดเก็บข้อมูลได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบและสะท้อนจุดแข็งจุดอ่อนของหน่วยงานของตนเองได้ เพราะมีความครอบคลุมภาระงานที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด อย่างไรก็ตามในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ โดยภายนอก ภาควิชา / คณะวิชา / หน่วยงาน ควรกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบคุณภาพแต่ละด้าน ตามความเหมาะสม กับศักยภาพของตน และสอดคล้องตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

4. ขั้นตอนการดำเนินงานและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา⁸⁶

มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยหน่วยงานในระดับคณะวิชา / สถาบัน / ศูนย์ / สำนัก และสำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีองค์ประกอบและขั้นตอนในการดำเนินงานในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นแนวทางเดียวกัน ดังสรุปได้ในแผนภาพที่ 3.1 ซึ่งพอจำแนกขั้นตอนได้ ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายคุณภาพ (โดยทบวงมหาวิทยาลัย / สภามหาวิทยาลัย)
2. ทำความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงาน
3. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และหน่วยงานประกันคุณภาพ
4. กำหนดระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ
5. การจัดทำคู่มือคุณภาพ และการนำไปปฏิบัติ
6. การเขียนรายงานการศึกษาตนเอง (self – study report)
7. การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพ
 - ในระดับคณะวิชาโดยดำเนินการกับภาควิชา (หน่วยงานที่เทียบเท่า)
 - ในระดับมหาวิทยาลัยโดยดำเนินการกับคณะวิชาและภาควิชา (หน่วยงานที่เทียบเท่า)
8. การตรวจสอบคุณภาพภายนอก และการประเมินคุณภาพ
 - ในระดับคณะวิชาและภาควิชาโดยมหาวิทยาลัย
 - ในระดับคณะวิชา / มหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานภายนอกตารางที่ 3 ใช้เป็นแบบตรวจสอบการประเมินตนเอง ในด้านความก้าวหน้าการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับหน่วยงานทุกระดับ (มหาวิทยาลัย คณะวิชา ศูนย์ สถาบัน สำนัก รวมทั้งระดับภาควิชา)

⁸⁶ เรื่องเดียวกัน .



แผนภูมิที่ 14 ขั้นตอนดำเนินการและพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่มา : มหาวิทยาลัยศิลปากร , คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการและสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ,2544) ,18

5. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร⁸⁷

มหาวิทยาลัยศิลปากร กำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางร่วมกันของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยในการจัดทำข้อมูลและดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1. เพื่อการตรวจสอบคุณภาพในระดับภาควิชาหรือหน่วยงานที่เทียบเท่าภาควิชา
2. จัดให้มีการตรวจสอบเป็นระยะทุก 2 - 3 ปี
3. การตรวจสอบคุณภาพเริ่มต้นด้วย การศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน

แล้วจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR) และแจ้งช่วงเวลาที่เหมาะสมสำหรับการตรวจสอบคุณภาพต่อคณะและกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป

4. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ซึ่งคณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้นเป็นดัชนีตรวจสอบ

5. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพประกอบด้วยกรรมการ 5 - 6 ท่าน

5.1 ประธานกรรมการ 1 คน โดยเลือกจากคณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย

5.2 กรรมการ 3-4 คน จากภายนอกภาควิชา / หน่วยงานที่รับการตรวจสอบ ซึ่งหมายถึง

- ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัย 1 - 2 คน และ / หรือ
- บุคลากรจากภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งไม่สังกัดภาควิชา / หรือ หน่วยงานที่ได้รับการตรวจสอบ

5.3 เลขานุการจากภายในภาควิชาหรือหน่วยงานที่จะได้รับการตรวจสอบ 1 คน

5.4 ฝ่ายเลขานุการจากสำนักประกันคุณภาพการศึกษา

6. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจะต้องศึกษา “รายงานการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน” และดำเนินการตรวจสอบภาควิชาหรือหน่วยงานนั้น

7. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเสนอรายงานหลังการตรวจเยี่ยมชมต่อคณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยภายใน 1 เดือน

⁸⁷ เรื่องเดียวกัน .

8. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ มีวาระการทำงานตามรอบของการตรวจสอบ คือ ทุก 2 – 3 ปี

9. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ จะเสนอความเห็นภายหลังการตรวจเยี่ยมว่าระบบคุณภาพของภาควิชาหรือหน่วยงานนั้นเป็นอย่างไร และต้องตรวจสอบอีกหรือไม่

6. การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก มหาวิทยาลัยศิลปากร⁸⁸

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการพัฒนาการศึกษาของประเทศในทุกระดับ ทั้งนี้ในระดับอุดมศึกษานั้น สมศ. ได้กำหนดโครงสร้างมาตรฐานการศึกษาโดยจำแนกเป็น 8 มาตรฐาน และมีจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 28 ตัวบ่งชี้เพื่อใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

โดยในการขอรับการประเมินคุณภาพภายนอก มหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดมาตรฐาน องค์กรประกอบ และตัวบ่งชี้ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของการบูรณาการ มาตรฐาน องค์กรประกอบ และตัวบ่งชี้ ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เข้าด้วยกัน ทั้งนี้ โดยมีการปรับเปลี่ยนการบรรยายให้เหมาะสม เพื่อให้สื่อความหมายได้ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการ และวัตถุประสงค์ของ สมศ. และ สกอ.

ในส่วนของการกำหนดตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปี 2546 นั้น คณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา และ คณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้จัดทำตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ที่จะใช้ร่วมกันสำหรับทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรให้เป็นรูปแบบเดียวกัน เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก โดย สมศ. ทั้งนี้ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ที่พัฒนาขึ้นนี้จำแนกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่สามารถตรวจนับเป็นปริมาณร้อยละ หรือสามารถตรวจสอบการปรากฏอยู่ หรือการ

⁸⁸ เรื่องเดียวกัน .

ดำรงอยู่ของตัวบ่งชี้ได้อย่างชัดเจน และ 2) ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่ไม่สามารถตรวจนับเป็นปริมาณร้อยละ หรือไม่สามารถตรวจสอบการปรากฏอยู่ หรือการดำรงอยู่ของตัวบ่งชี้ได้อย่างชัดเจน แต่สามารถตรวจวัดในลักษณะอื่นที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไป

ทั้งนี้ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ 60 ตัวบ่งชี้ โดยเป็นตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่บรรจุอยู่ในตารางทั้งสิ้น 48 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่นำเสนอในลักษณะการบรรยายรายละเอียดจำนวน 12 ตัวบ่งชี้ ตารางที่ 3 จำนวนตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

องค์ประกอบที่	จำนวนตัวบ่งชี้ในตาราง	จำนวนตัวบ่งชี้นอกตาราง	จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด
1	4	-	4
2	18	2	22
3	4	-	4
4	6	2	8
5	4	-	4
6	4	-	4
7	3	-	3
8	1	6	7
9	4	-	4
รวม	48	12	60

ที่มา : มหาวิทยาลัยศิลปากร , รายงานการประเมินตนเอง (มหาวิทยาลัยศิลปากร ,สำนักงานประกันคุณภาพ , 2547), 11

อนึ่ง ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาทั้ง 60 ตัวบ่งชี้ที่กำหนดขึ้นเป็นการกำหนดขึ้นในลักษณะตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษากลาง เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นบรรทัดฐาน และแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานเท่านั้น ซึ่งทุกหน่วยงานสามารถเพิ่มเติม หรือยกเว้นตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาได้ตามธรรมชาติ และความเหมาะสมของหน่วยงาน แต่การจัดทำรายงานการ

ประเมินตนเองในระดับมหาวิทยาลัยจะยึดถือแนวทางการกำหนดตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาจำนวน 60 ตัวบ่งชี้ดังกล่าวนี้เป็นบรรทัดฐาน⁸⁹

6.1 รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment) เพื่อรับการประเมินคุณภาพ

ภายนอก

การประเมินตนเอง (Self Assessment) เป็นการดำเนินงานที่พัฒนาอย่างต่อเนื่องจากการศึกษาตนเอง (Self Study) ซึ่งทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศิลปากรได้ดำเนินการไปแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และเพื่อให้เกิดผลในการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม หน่วยงานทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศิลปากรต้องดำเนินการประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ตระหนักถึงสถานภาพของหน่วยงานในแต่ละช่วงเวลา อันจะนำมาซึ่ง การวิเคราะห์ศักยภาพของหน่วยงาน การประเมินผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การตรวจสอบปัญหา และข้อจำกัดของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ และประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับการพัฒนาการศึกษาของประเทศเป็นสำคัญ โดยมหาวิทยาลัยศิลปากรวางแผนการประเมินตนเอง ให้มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้เป็นที่ยอมรับในการดำเนินงาน การประเมินตนเองควรประกอบด้วย การดำเนินงานทั้งในลักษณะที่เริ่มจากบนสู่ล่าง (top – down) และจากล่างสู่บน (bottom – up) กล่าวคือ การกำหนดนโยบาย แผนการดำเนินการ และขั้นตอนต่างๆ ในการประเมินตนเอง ดำเนินการในลักษณะที่เริ่มจากบนสู่ล่าง (top – down) ในรูปของคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ส่วนการดำเนินการในรายละเอียดเป็นไปในลักษณะจากล่างสู่บน (bottom – up) โดยอยู่ในความรับผิดชอบของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ คณะทำงาน หรือบุคคล ในระดับคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ โดยต้องมีการกำหนดโครงสร้าง และบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน

2. มีการวางแผนการประเมินตนเองให้สอดคล้องกับ แนวทางของมหาวิทยาลัยศิลปากร และสามารถรองรับการประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอกทั้งในระดับคณะวิชา/หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ และระดับมหาวิทยาลัย

⁸⁹มหาวิทยาลัยศิลปากร, รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปี การศึกษา 2545 (นครปฐม : สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร , 2547) ,11-12.

3. มีการสนับสนุนโอกาสการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน และหน่วยงานย่อยทุกหน่วยงานในการประเมินตนเอง โดยมุ่งหวังการพัฒนาองค์กรรวมของหน่วยงานในทุกระดับ

4. มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้องทันสมัย และสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษาเพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินตนเองมีความถูกต้องมากที่สุด ทั้งนี้ ข้อมูลต่าง ๆ ต้องครอบคลุมองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่แสดงถึงคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

5. มีการบูรณาการผลการประเมินตนเองในทุกด้านและทุกระดับเพื่อสามารถหาข้อสรุปที่แสดงให้เห็นศักยภาพและข้อจำกัดของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ การพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การดำเนินงานต้องมีความต่อเนื่อง เพื่อมุ่งหวังการพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงานของหน่วยงานเป็นสำคัญ⁹⁰

โดยมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้เข้ารับการประเมินคุณภาพภายนอก ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 16 – 20 กุมภาพันธ์ 2547 และ ในเดือน มกราคม ปี 2548 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับการรับรองมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุปการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย⁹¹

มหาวิทยาลัยศิลปากร ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีผลต่อคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย จึงได้มีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปลายปี 2538 - ปัจจุบัน

พ.ศ. 2538 – พ.ศ. 2540

1. เผยแพร่หลักการและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพศึกษา
2. คณะวิชาบางแห่งทดลองระบบประกันคุณภาพการศึกษา
3. เริ่มการประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ

ในบางหน่วยงาน

⁹⁰มหาวิทยาลัยศิลปากร , สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา, คู่มือการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2546 (นครปฐม ; สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ,2546) , 2-3.

⁹¹ เรื่องเดียวกัน .

พ.ศ. 2541

1. ตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
2. ตั้งคณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. มอบหมายให้มีหน่วยงานดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
4. คณะวิชาจำนวนเพิ่มขึ้น เริ่มทดลองทำการประกันคุณภาพการศึกษา
5. คู่มือประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร เล่มที่ 1
6. การอบรม เผยแพร่หลักการ และวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา
7. ประกาศนโยบาย และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา

พ.ศ. 2542

1. คณะวิชา เริ่มดำเนินการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
2. เผยแพร่หลักเกณฑ์ และวิธีการในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

พ.ศ. 2543

1. คณะวิชา มีคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาในบางคณะวิชา
2. การอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง
3. การนำเสนอรายงานการศึกษาตนเอง ของคณะวิทยาศาสตร์ และหอสมุดกลาง
4. การฝึกอบรมผู้ตรวจสอบภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร

พ.ศ. 2544

1. จัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างเป็นทางการ
2. คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา เล่มที่ 2
3. การฝึกอบรมด้านหลักเกณฑ์และวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติม
4. ทุกหน่วยงานระดับคณะวิชา ได้รับการตรวจสอบคุณภาพภายใน
5. บางคณะวิชา พร้อมรับการตรวจสอบจากภายนอก

พ.ศ. 2545

1. ทุกหน่วยงานระดับคณะวิชา ได้รับการตรวจสอบคุณภาพภายใน
2. บางคณะวิชา พร้อมรับการตรวจสอบจากภายนอก

3. รายงานการประเมินตนเองเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก

พ.ศ. 2547

1. มหาวิทยาลัยศิลปากรรับการประเมินคุณภาพภายนอก

พ.ศ. 2548

1. มหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับการรับรองมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

ประวัติมหาวิทยาลัยศิลปากร

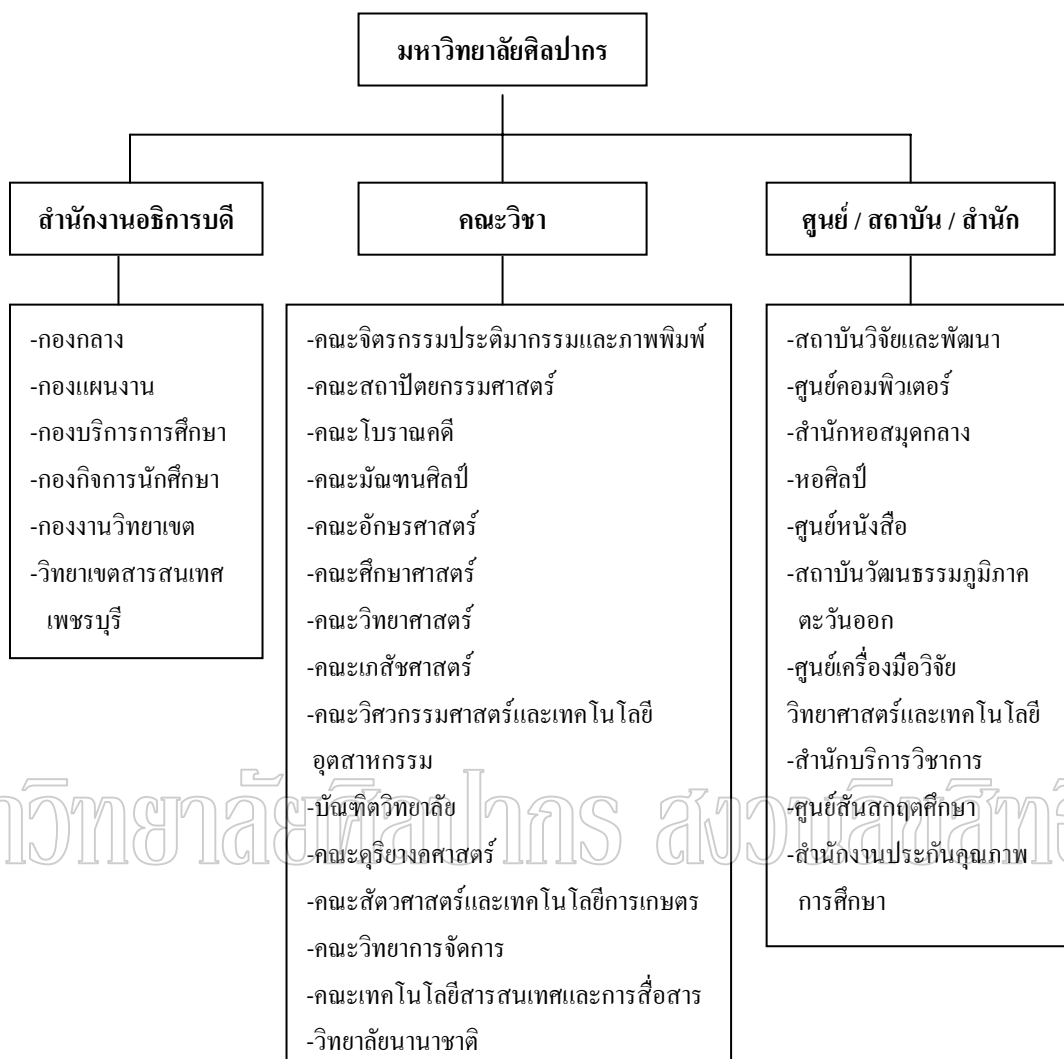
มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐ ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัย) ถือกำเนิดขึ้นจากโรงเรียนประณีตศิลปกรรม สังกัดกรมศิลปากร เปิดสอนวิชาจิตรกรรมและประติมากรรมให้แก่ข้าราชการ และนักเรียนในสมัยนั้นโดยไม่เก็บค่าเล่าเรียน โดยมีศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี (Corrado Feroci) ชาวอิตาลี ซึ่งเดินทางมารับราชการในประเทศไทย ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 เป็นผู้ก่อตั้งโรงเรียนแห่งนี้ขึ้น และได้เจริญเติบโตเป็นลำดับเรื่อยมา จนกระทั่งได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น มหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม พ.ศ. 2486 ณ มหาวิทยาลัยศิลปากร วังท่าพระ โดยมีคณะจิตรกรรมและประติมากรรม ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นคณะวิชาแรก (ปัจจุบันคือคณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์) ในปี พ.ศ. 2498 ได้จัดตั้งคณะสถาปัตยกรรมไทย (ซึ่งต่อมาได้ปรับหลักสูตรและเปลี่ยนชื่อเป็นคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์) และ คณะโบราณคดีพร้อมกัน หลังจากนั้นได้จัดตั้งคณะมัณฑนศิลป์ ขึ้นในปี 2499 ต่อมาในปี พ.ศ. 2509 มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายที่จะเปิดคณะวิชาและสาขาวิชาที่หลากหลายขึ้น จึงได้ขยายเขตการศึกษาไปยังภูมิภาคตะวันตก โดยได้จัดตั้งมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม โดยจัดตั้งคณะอักษรศาสตร์ ขึ้นในปี พ.ศ. 2511 คณะศึกษาศาสตร์ ในปีพ.ศ. 2513 และคณะวิทยาศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2515 ตามลำดับ โดยในปีเดียวกันนี้ มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ขยายงานในระดับบัณฑิตศึกษา โดยการจัดตั้งบัณฑิตวิทยาลัยขึ้นเช่นเดียวกัน หลังจากนั้นมหาวิทยาลัยได้จัดตั้งคณะเภสัชศาสตร์ ในปี พ.ศ. 2529 และคณะเทคโนโลยี อุตสาหกรรม ในปีพ.ศ. 2535 (ปัจจุบัน คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม) เป็นคณะสุดท้ายทางวิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2542 มหาวิทยาลัยศิลปากรได้จัดตั้งคณะดุริยางคศาสตร์ เพื่อ

สนับสนุนภาพลักษณ์การเป็นมหาวิทยาลัยแห่งศิลปะอย่างแท้จริง โดยให้ตั้งอยู่ ณ สำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน ต่อมา มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ขยายเขตการศึกษาไปจัดตั้ง วิทยาเขตแห่งใหม่ที่ จังหวัดเพชรบุรี เพื่อกระจายการศึกษาไปสู่ภูมิภาค ใช้ชื่อว่า "วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี" โดยจัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ในปี พ.ศ.2544 คณะวิทยาการจัดการ ในปี พ.ศ. 2545 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในปี พ.ศ. 2546 และวิทยาลัยนานาชาติ ในปี พ.ศ. 2546

การจัดการเรียนการสอน

ในปีการศึกษา 2546 มหาวิทยาลัยศิลปากรการจัดการเรียนการสอนในพื้นที่ให้บริการทางการศึกษา 3 พื้นที่ คือ มหาวิทยาลัยศิลปากร (วังท่าพระ) วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัด นครปฐม และวิทยาเขตสารสนเทศ จังหวัดเพชรบุรี นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยศิลปากรยังมีอาคารสำนักงานอธิการบดี ตั้งอยู่บนถนนปิ่นเกล้า-นครชัยศรี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ เป็นที่ตั้งของสำนักงานอธิการบดี และคณะครุศึกษาศาสตร์ ปัจจุบัน โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำแนกเป็น 3 ส่วนงานหลัก คือ สำนักงานอธิการบดี คณะวิชา และศูนย์ / สถาบัน / สำนัก ดังแผนภูมิที่ 15

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



แผนภูมิที่ 15 โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่มา : มหาวิทยาลัยศิลปากร , รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปี การศึกษา 2545 (นครปฐม : สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547),3.

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เข็มทอง ศิริแสงเลิศ⁹² ได้ศึกษาและวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนกรุงเทพมหานคร จำนวน 16 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลแต่ละโรงเรียน ประกอบด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ผู้ปกครอง และนักเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงเรียน แบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานในโรงเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน และนักเรียน การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา จัดหมวดหมู่และหาค่าร้อยละ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า โรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนใช้ประกันคุณภาพการศึกษาคือ ระบบประกันคุณภาพที่เน้นการควบคุมการปฏิบัติงานตามสายการบังคับบัญชา และใช้ปฏิทินการศึกษาเป็นเกณฑ์วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนปฏิบัติงานระยะ 1 ปีมากที่สุด ส่วนการกำหนดเกณฑ์และมาตรฐานของงาน ตลอดจนการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงานยังไม่พบแบบแผนที่ชัดเจน และ ประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษา 3 ด้านคือ ด้านคุณภาพของ กระบวนการบริหารโรงเรียน ด้านคุณภาพนักเรียน และ ด้านคุณภาพของการบริการ ไม่พบว่าโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนแห่งใดมีประสิทธิภาพครบทั้ง 3 ด้าน

สุวิมล ราชชนนภิบาล⁹³ ได้ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา และศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ต่อกระบวนการประกันคุณภาพ รวมทั้งเสนอแนวทางโดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร แบบสำรวจ 11 สถาบัน แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร 16 สถาบัน และแบบสอบถามผู้บริหารและอาจารย์ 6 สถาบัน ผลการวิจัยพบว่าสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีการเผยแพร่ หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย ด้านความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ ต่อวิธีดำเนินการควบคุม

⁹² เข็มทอง ศิริแสงเลิศ, “การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), บทคัดย่อ.

⁹³ สุวิมล ราชชนนภิบาล, “การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบัน อุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541), บทคัดย่อ.

คุณภาพในหน่วยงาน พบว่า ให้ความสำคัญต่อวิธีดำเนินงานด้านหลักสูตรมากที่สุด และให้ความสำคัญด้านนิสิตนักศึกษาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พบว่าบุคลากร ส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติและมีความเข้าใจว่าการประกันคุณภาพเป็นการตรวจสอบหรือการจับผิดการทำงานของบุคลากร นอกจากนี้พบว่า การปรับเปลี่ยนผู้บริหารทำให้การดำเนินงานระหว่างสถาบัน คณะและภาควิชาขาดความต่อเนื่อง

อาภรณ์ พลเยี่ยม⁹⁴ ได้ทำการศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงาน ระดับการดำเนินงาน และ ปัญหาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างจำนวน 148 คน เป็นผู้บริหาร จำนวน 87 คน และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะจำนวน 61 คน ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การเรียน ปรัชญา ภาควิชา วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน กิจกรรมพัฒนานิสิตนักศึกษา การบริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การบริหารการเงินและงบประมาณ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

เพ็ญศิริ ทานให้⁹⁵ ได้ศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในสังกัดพระบรมราชชนก เครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 274 คน ได้แก่ผู้บริหารจำนวน 88 คน และอาจารย์จำนวน 186 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง ยกเว้น ด้านที่ 6 การจัดการเรียนการสอน มีการดำเนินการอยู่ในระดับ มาก ปัญหาการดำเนินการ

⁹⁴ อาภรณ์ พลเยี่ยม, “การศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2542), บทคัดย่อ.

⁹⁵ เพ็ญศิริ ทานให้, “ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในสังกัด พระบรมราชชนก เครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544), บทคัดย่อ.

ประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์และอาคารสถานที่ ด้านการบริหารและการจัดการ และด้านบุคลากร

วชิราภรณ์ สุรชนะสกุล⁹⁶ ได้ศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของ บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากร ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยจำแนกตามตำแหน่งและคณะวิชาที่สังกัด กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ จำนวน 248 คน เป็นอาจารย์จำนวน 196 คนและเจ้าหน้าที่จำนวน 79 คน ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นโดยรวมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ยกเว้นด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มีการดำเนินงานอยู่ในระดับน้อย บุคลากรที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .005

อมรวิชัย นาคทรพรพ⁹⁷ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ในกระแสแห่งคุณภาพ โดยการศึกษาและสังเคราะห์แนวคิดและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประเทศต่างๆ ทั้งสิ้น 4 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยเอกสารศึกษาข้อมูลของประเทศต่างๆ และการสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล Eric และ Internet โดยใช้เวลาในการสืบค้นและสังเคราะห์ ผลการวิจัยพบลักษณะร่วมกันของระบบการประกันคุณภาพของประเทศต่างๆ มีอิสระและสามารถตรวจสอบได้ ในทุกประเทศที่ศึกษามีการจัดตั้งหน่วยงานกลางระดับชาติและหน่วยงานอิสระขึ้นมาดูแลประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพอยู่ที่การกระตุ้นสถาบันอุดมศึกษา ให้มีกลไกตรวจสอบการทำงานของตนเอง ควบคู่ไปกับการตรวจสอบจากภายนอก สำหรับกลไกตรวจสอบจากภายนอกนั้นมักเน้นการใช้ประโยชน์จาก “เพื่อนร่วมวงการ” (peer) เป็น

⁹⁶ วชิราภรณ์ สุรชนะสกุล, “การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดเห็นของบุคลากรใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา, 2546), บทคัดย่อ.

⁹⁷ ออมรวิชัย นาคทรพรพ, รายงานวิจัยเชิงเอกสารเรื่อง คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถิทรศนการปฏิรูปอุดมศึกษาไทย : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543.

สำคัญ ปัจจัยสำคัญยิ่งในการประกันคุณภาพ คือ การมีและใช้ข้อมูลอย่างเต็มประสิทธิภาพ และประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของการประกันคุณภาพ คือ กระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนการใช้ข้อมูลคุณภาพการศึกษาในการจัดสรรทรัพยากรอุดหนุนสถาบันศึกษานั้นยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน แต่ก็มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันมากขึ้นเป็นลำดับ

งานวิจัยในต่างประเทศ

คาร์ปิโน (Carpino)⁹⁸ ได้วิจัยเรื่อง “การรับรู้ของอาจารย์ต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง : การศึกษา 3 สถาบันการศึกษาหลังระดับมัธยมศึกษา” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความเข้าใจของอาจารย์วิทยาลัยชุมชน อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชนและมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ที่สถาบันได้บูรณาการใช้ในสถาบัน และเพื่อติดตามความสำเร็จด้านกลยุทธ์ของผู้บริหาร ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพของสถาบันผลการวิจัยพบว่า อาจารย์รับรู้ถึงการประกันคุณภาพที่นำมาบูรณาการใช้ในสถาบันไม่เหมือนกัน การรับรู้ของผู้บริหารอาจารย์ ที่ได้ทำสัญญาต่างๆ แล้วมีนัยสำคัญ และอาจารย์ซึ่งใช้เครื่องมือประกันคุณภาพในการสอนในห้องเรียนมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ของการประกันคุณภาพมากกว่าอาจารย์ที่ไม่ได้ใช้อย่างมีนัย นอกจากนี้อาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับแนวคิดของการประกันคุณภาพในด้านการบริหารนักศึกษา โปรแกรมศึกษาที่จัดในสถาบัน คุณภาพในการจัดกิจกรรมและติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร อาจารย์มีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อหัวข้อการประเมินคุณภาพในด้านการใช้แหล่งทรัพยากรมนุษย์ และคุณภาพของสารสนเทศ และการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร

⁹⁸ Richard Carpino, การรับรู้ของอาจารย์ต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง : การศึกษา 3 สถาบันการศึกษาหลังระดับมัธยมศึกษา อ้างถึงใน เข้มทอง ศิริแสงเลิศ. “การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน กรุงเทพมหานคร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540), บทคัดย่อ.

นิวตัน เจ (Newton, J.)⁹⁹ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินผลกระทบในการตรวจสอบคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษาในราชอาณาจักร ตั้งแต่ปี 1993 – 1998 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลกระทบจากการใช้รูปแบบของการตรวจสอบภายนอก การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และการตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน ผลการวิจัยพบว่า การใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการวัดการปฏิบัติหรือการดำเนินงานโดยองค์กรภายนอก เช่น รายงานการตรวจสอบและการประเมิน ของ Scottish Higher Educational Funding Council (SHEFC) และ Higher Education Quality Council (HEQC) และการตรวจสอบและประเมินผลภายในโดยคณะกรรมการ ตามการรับรู้และประสบการณ์ทำให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น ดังนี้ 1) วัตถุประสงค์ของระบบคุณภาพและวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมิน ซึ่งให้เห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและประเมินทั้งภายในและภายนอก การประเมินและตรวจสอบสถาบันอุดมศึกษาต่างๆเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ 2) การปรับปรุงคุณภาพสำหรับบุคลากรมีขอบเขตที่กว้าง ดังนั้น จึงไม่สามารถแยกส่วนของการปรับปรุงให้เป็นอิสระ ออกจากระบบการประกันคุณภาพได้ 3) การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่มีความสำคัญยิ่งกว่าการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากร เนื่องจากเป็นผลผลิตของสถาบัน และ 4) ควรมีการเพิ่มหรือขยายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพออกไปอย่างกว้างขวาง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงานต่างๆ มากขึ้น

ริชาร์ดสัน (Richardson)¹⁰⁰ ได้ศึกษาวิเคราะห์ผลป้อนกลับที่ส่งผลต่อคุณภาพของภาควิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรมของวิทยาลัยเทคนิคฮ่องกง (HongKong Technical College) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ผลป้อนกลับ (feedback) ของนักศึกษาในการเรียนและการใช้เกรดสอดคล้องกับนโยบายของสภาการฝึกอบรมอาชีพ (Vocational Training Council : VTC) หรือไม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลได้มาจากหลายแหล่ง ได้แก่ นโยบายด้านคุณภาพทางวิชาการของ VTC การสัมภาษณ์หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอนที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของภาควิชาได้ และผลป้อนกลับที่ได้จากบุคลากร

⁹⁹ Newton J., “An Evaluation of the Impact of External Quality Monitoring on a Higher Education College (1993-1998),” *Assessment and Evaluation in Higher Education* 24 ,2 (1999) , 215-235.

¹⁰⁰ Richardson K.E., “Qualitipliable Feedback : Can it Really Measure Quality?,” *Quality Assurance in Education* (Bradford : MCB UP Ltd , 1998), 212-219.

และนักศึกษาผลการศึกษพบว่า กระบวนการในการจัดการเรียนการสอนโดยทั่วไปอยู่ในขั้นดีเลิศแต่ยังไม่มีหลักฐานหรือรายละเอียดที่เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพอย่างชัดเจน และนอกจากนี้พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการส่งเสริมและปรับปรุงคุณภาพมาจากที่ผู้สอนและนักศึกษามากกว่า นโยบายที่กำหนดไว้ของ VTC

สเตกส์เกอร์ (Stensaker)¹⁰¹ ได้ศึกษาเชิงเปรียบเทียบเรื่อง การประเมินนักประเมิน (assessing the assessors) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาสาขาวิชาบริหารธุรกิจของประเทศนอร์เวย์ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการทำงานของกลุ่มนักประเมินภายนอก โดยมุ่งตรวจสอบว่า นักประเมินมีวิธีการในการพิจารณาแหล่งสารสนเทศ และมีกระบวนการในการประเมินอย่างไร ตลอดจนการเขียนรายงานการประเมิน การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักประเมินจำนวน 25 คน ซึ่งเป็นนักประเมินที่ไปประเมินภาควิชาบริหารธุรกิจจำนวน 47 ภาควิชา ในสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั่วประเทศ ผลการศึกษพบว่า นักประเมินให้ค่าแหล่งสารสนเทศและกระบวนการในการประเมินต่างกัน โดยพบว่า สารสนเทศที่ได้จากรายงานการประเมินตนเอง (self-evaluation reports) แบบตรวจสอบรายการการจัดการเรียนการสอน การประชุม/สัมมนาและการฝึกอบรมถูกจัดให้อยู่ในลำดับต่ำโดยนักประเมิน ในขณะที่สารสนเทศที่ได้จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มนักประเมินและภาควิชาที่ถูกประเมิน และ/หรือสถาบันการศึกษาถูกจัดให้อยู่ในลำดับที่สูง สำหรับการเขียนรายงานการประเมินภายนอกโดยนักประเมินพบว่า สารสนเทศที่ได้ค่อนข้างให้ค่าที่สูง

เมอร์เรย์ (Murray)¹⁰² ได้ศึกษาศึกษาภาพของชุมชนออสเตรเลียต่อการใช้ระบบบริหารคุณภาพ TQM โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาบทบาทของผู้นำต่อการพัฒนาการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า จุดเน้นสำคัญของโรงเรียนคือ การจัดการเรียนการสอนเพื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การพัฒนาทีมงาน ความร่วมมือของทุกฝ่ายจะสามารถพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนและแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ โดยการร่วมมือกันของทีมงานควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รวมทั้งการมอบอำนาจบทบาทและมอบหมายความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม ผลการวิจัย ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์การจัดการ

¹⁰¹ Stensaker B., "Assessing the Assessors : a Comparative Study," Quality Assurance in Education (Bradford : MCB UP Ltd , 1998), 205-211.

¹⁰² Murray D.S., "A Dilemma : Tight Budgets, GLP Adoption, and University Management," Soc of Quality Assurance (Oklahoma : Oklahoma State University , 1998), 212-219.

ฝึกอบรม เพื่อพัฒนาภาวะผู้นำ พัฒนาทีมงานที่มีคุณภาพ พัฒนาวัฒนธรรมของความร่วมมือ ในการทำงานส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

สรุป

การประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นภารกิจสำคัญที่สถาบันการศึกษาทุกแห่ง ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 เพื่อส่งเสริมการศึกษาของประเทศให้พัฒนาก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น และสามารถบรรลุความสำเร็จตามนโยบายของรัฐที่กำหนดไว้ อันนับได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นอีกภาระหน้าที่ที่สำคัญของสถาบันการศึกษาที่จะต้องให้ความสำคัญและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และมุ่งดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพแก่องค์กร ทั้งนี้ เพื่อยืนยันและรับรองถึงศักยภาพความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันการศึกษาของตน รวมถึงการประกาศให้ผู้ปกครองและสังคมได้เข้ามารับรู้ข้อเท็จจริงในการทำงานของสถาบันการศึกษา ซึ่งถือเป็นองค์การของรัฐองค์การหนึ่งที่น่าภาษีของประชาชนมาบริหารจัดการ และยังเป็นองค์การที่ถือว่าเป็นผู้รับผิดชอบต่อการสั่งสอนส่งเสริม อบรมป่มวิชาความรู้ ความสามารถแก่เยาวชนของชาติในอนาคตต่อไป ซึ่งสมควรที่จะต้องมียุทธศาสตร์และแนวทางในการบริหารจัดการการศึกษามีคุณภาพและน่าเชื่อถือ ให้เกิดขึ้นแก่สังคม

การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัตินั้น จึงจำเป็นที่ผู้บริหารสถาบันศึกษานั้นๆต้องมีความรู้ ความเข้าใจและมีลักษณะการดำเนินงานที่รู้ลึก รู้จริง ทั้งทางทฤษฎีและทางปฏิบัติ เพื่อสามารถบริหารดำเนินการ การประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาของตนให้ดำเนินไปอย่างถูกต้อง ก่อเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กรและผู้เกี่ยวข้องอย่างแท้จริง

และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นไปให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยมีทิศทาง และมีหลักการชัดเจนขึ้นนั้น ทั้งนี้การนำทฤษฎีปัจจัยองค์การตามแนวคิดของสเตียรส์ ซึ่งประกอบด้วย 1) ลักษณะขององค์การ (organizational characteristics) 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม (environmental characteristics) 3) ลักษณะของบุคลากร (employee characteristics) และ 4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (managerial policies and practices) มาใช้ในการวิเคราะห์และพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งมี 3 ขั้นตอน คือ 1) การควบคุมคุณภาพ 2) การตรวจสอบคุณภาพ 3) การประเมินคุณภาพ จะสามารถทำให้มหาวิทยาลัยมีหลักการและแนวทางที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ในการเร่งพัฒนาจุดเด่น

และลดจุดด้อยในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ให้สามารถทัดเทียมและแข่งขันกับสถาบันการศึกษาอื่นๆ ได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยองค์การที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยใช้กลุ่มคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และ คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา จาก 14 หน่วยงานเป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) ในการให้ข้อมูลการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย และระเบียบการวิจัย ดังนี้

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวิจัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบ และบรรลุจุดมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดรายละเอียดและวิธีการในการดำเนินการวิจัยไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : การจัดเตรียมโครงการวิจัย

เป็นการจัดเตรียมโครงการวิจัย เพื่อเสนอขออนุมัติโครงการ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่เริ่มจากการศึกษาเอกสาร ตำรา ข้อมูล สถิติ ปัญหาและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเสนอขอความเห็นชอบโครงการวิจัย จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขั้นตอนที่ 2 : การดำเนินการวิจัย

เป็นขั้นตอนการดำเนินการ ตั้งแต่การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นตามขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย ที่กำหนดไว้ โดยได้รับความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เมื่อได้รับการแก้ไขและตรวจสอบแล้ว จึงนำไปทดลองใช้ (try out) และนำไปเก็บข้อมูลโดยส่งถึงกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสุ่ม ตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการดำเนินงาน จากนั้นนำข้อมูลที่รับมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำรายงานการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 : รายงานผลการวิจัย

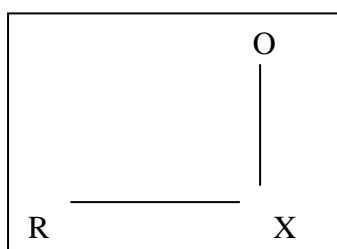
เป็นการจัดทำร่างรายงานการวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ แล้วจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อ ขออนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการจบการศึกษาตามหลักสูตร

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดรายละเอียด ต่างๆเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วย แผนแบบของการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การ วิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ที่มีแผนแบบการ วิจัยในลักษณะเป็นเส้นตรง (linear) โดยใช้ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว ศึกษา สภาวะการณ์ไม่มีการทดลอง (the one shot, non-experimental case study) ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง (diagram) ได้ดังนี้



- | | |
|-----------|----------------------------------|
| R หมายถึง | ตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง |
| X หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษา |
| O หมายถึง | ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา |

ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ คณะกรรมการซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษา 2 ระดับ ในมหาวิทยาลัยศิลปากร รวมทั้งสิ้น 197 คน ประกอบด้วย

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 25 คน
2. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา จำนวน 13 คณะวิชา โดยแบ่งเป็น 3 สายวิชา ประกอบด้วย
 - 2.1 สายวิชาทางศิลปะและการออกแบบ (คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะมัณฑนศิลป์ และคณะดุริยางคศาสตร์) จำนวน 46 คน
 - 2.2 สายวิชาทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะโบราณคดี คณะอักษรศาสตร์ และ คณะศึกษาศาสตร์) จำนวน 49 คน
 - 2.3 สายวิชาทางวิทยาศาสตร์ (คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) จำนวน 77 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยมีขั้นตอนรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางของเครซี และ มอร์แกน (Krejcie and Morgan)¹ ได้ตัวอย่างจำนวน 130 คน และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและกระจาย ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มตามระดับชั้น(Stratified Random Sampling) ในการแบ่งประเภทของกลุ่มตัวอย่างออกเป็นส่วนๆเรียกว่า ระดับชั้น โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่

- 1 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 16 คน
- 2 คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา จำนวน 13 คณะวิชา โดยแบ่งเป็น 3 สายวิชา ประกอบด้วย
 - 2.1 สายวิชาทางศิลปะและการออกแบบ (คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะมัณฑนศิลป์ และคณะดุริยางคศาสตร์) จำนวน 30 คน

¹ Krejcie, R. V., and Morgan, D. W., อ้างถึงใน สุทธิลักษณ์ ศิลลา , “ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2545) , 56.

2.2 สายวิชาทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (คณะโบราณคดี คณะอักษรศาสตร์ และ คณะศึกษาศาสตร์) จำนวน 32 คน

2.3 สายวิชาทางวิทยาศาสตร์ (คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) จำนวน 52 คน

รวมสรุปประชากรและตัวอย่าง รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ประชากรและตัวอย่างคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

กลุ่มที่	หน่วยงาน / คณะวิชา	คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร	
		ประชากร	ตัวอย่าง
กลุ่มที่ 1 ระดับมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย	25	16
	รวม	25	16
กลุ่มที่ 2 สายวิชาทางศิลปะและการออกแบบ	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	14	9
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	11	7
	คณะมัณฑนศิลป์	10	7
	คณะดุริยางคศาสตร์	11	7
	รวม	46	30
กลุ่มที่ 3 สายวิชาทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	คณะโบราณคดี	15	10
	คณะอักษรศาสตร์	21	13
	คณะศึกษาศาสตร์	13	9
	รวม	49	32
กลุ่มที่ 4 สายวิชาทางวิทยาศาสตร์	คณะวิทยาศาสตร์	22	15
	คณะเภสัชศาสตร์	13	9
	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	16	11
	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	5	3
	คณะวิทยาการจัดการ	14	9
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	7	5
	รวม	77	51
รวมทั้งสิ้น	197	130	

ตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน และตัวแปรที่ศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ คณะ / หน่วยงานที่สังกัด เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตามดังนี้

2.1 ตัวแปรต้น (x_{tot}) เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับปัจจัยองค์การ ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคิดของ สเตียร์ (Steers) แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

2.1.1 ลักษณะขององค์การ (x_1) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ดังนี้

2.1.1.1 โครงสร้างขององค์การ ($x_{1,1}$) หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ เริ่มด้วยการกำหนดนโยบาย การจัดสายงาน การกำหนดองค์ประกอบขององค์การ การจัดบุคลากรตามสายงาน เป็นแผนผังแสดงให้เห็นถึงการแบ่งงานกันทำระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ

2.1.1.2 เทคโนโลยี ($x_{1,2}$) หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการ ซึ่งองค์การใช้ในการแปรสภาพตัวป้อนออกไปเป็นผลผลิต มีความแตกต่างในกระบวนการทางเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ความแตกต่างในวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้และความแตกต่างในความรู้ทางวิชาการที่ใช้ในกิจกรรมเพื่อเป้าหมายขององค์การ

2.1.2 ลักษณะของสภาพแวดล้อม (x_2) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ดังนี้

2.1.2.1 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ($x_{2,1}$) หมายถึง บรรยากาศขององค์การ สามารถแยกเป็น 10 มิติ ได้แก่ 1) โครงสร้างของงาน 2) ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัล-การลงโทษ 3) การรวมการตัดสินใจ 4) การเน้นการบรรลุเป้าหมาย 5) การเน้นการฝึกอบรมและพัฒนา 6) ความมั่นคงและความเสี่ยง 7) ความเปิดเผยและการป้องกันตนเอง 8) สถานภาพและขวัญ 9) การยอมรับ และการส่งข้อมูลกลับ และ (10) ความสามารถและความคล่องตัวทั่วไป ซึ่งจะสร้างลักษณะของสภาพแวดล้อมของการทำงานในองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลในองค์การนั้น มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล

2.1.2.2 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ($x_{2,2}$) หมายถึง สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ที่สามารถแยกออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะของความไม่ยุ่งยาก สลับซับซ้อน ลักษณะของความมั่นคงและเคลื่อนไหว และ ลักษณะความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งมีความหมายและส่งผลกระทบต่อกิจกรรมในการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กร

2.1.3. ลักษณะของบุคลากร (x_3) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ดังนี้

2.1.3.1 ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ($x_{3,1}$) หมายถึง ความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กร เต็มใจที่ทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์กรจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น โดยความใส่ใจผูกพันต่อองค์กรสามารถแยกเป็น 2 ลักษณะ คือ ความผูกพันแบบเป็นทางการ และ ความผูกพันทางจิตใจ

2.1.3.2 การปฏิบัติงานตามบทบาท ($x_{3,2}$) หมายถึง ผู้นำสามารถกำหนดความชัดเจนของบทบาทที่ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจและยอมรับบทบาทของงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง โดยความชัดเจนของบทบาทและข้อกำหนดเฉพาะอย่างของงานมีความสัมพันธ์กับความรู้สึกต่อเป้าหมายของงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสัมพันธ์กับความพึงพอใจของบุคคลด้วย ดังนั้นผู้นำองค์กรต้องใช้ความสามารถในการทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ตามบทบาทที่กำหนด และด้วยความเต็มใจ งานหรือกิจกรรมนั้นๆจึงจะบรรลุเป้าหมาย

2.1.4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (x_4) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ดังนี้

2.1.4.1 การกำหนดเป้าหมาย ($x_{4,1}$) หมายถึง การที่ฝ่ายบริหารจะต้องตัดสินใจกำหนดกลยุทธ์และนโยบายเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสม และชัดเจน เพื่อบอกทิศทางทั้งโครงสร้างสำหรับเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ในการทำงานที่วัดได้ ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย จากนั้นสามารถแปลเป้าหมายระดับองค์กรนี้ไปสู่หน่วยย่อยขององค์กรในแนวดิ่ง จนถึงระดับผู้ปฏิบัติแต่ละคน เพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นสิ่งที่บุคคลทั้งหมดรับรู้ร่วมกัน มองไปในทิศทางเดียวกัน

2.1.4.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ($x_{4,2}$) หมายถึง การสนับสนุนทรัพยากร เครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ และอื่นๆในการประกอบกิจกรรมการทำงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย และทิศทางการทำงานขององค์กร

ตามที่กำหนด ทั้งนี้ผู้บริหารต้องพยายามแสวงหาเทคนิคที่เหมาะสม และดูแลงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

2.1.4.3. การติดต่อสื่อสาร ($x_{4,3}$) หมายถึง สิ่งที่ถูกคลุกเคล้าเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์การ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนของการบริหาร อาทิ ขั้นตอนการวางแผน การจัดองค์การ การตัดสินใจ การสั่งการ การประสานงาน เพื่อการให้ข้อมูลและสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยแบ่งการสื่อสารออกเป็น 3 ลักษณะ คือ การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่าง การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน และ การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน

2.1.4.4 ภาวะผู้นำและ การตัดสินใจ ($x_{4,4}$) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้อำนาจ หรือจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม ซึ่งต้องสนองความพึงพอใจของผู้ตามด้วยในการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รวมถึงกระบวนการในการแก้ปัญหา โดยการรวบรวมวิเคราะห์และประมวลข้อมูลและข้อจำกัดในการเลือกทางเลือกที่เหมาะสมสำหรับองค์การ

2.1.4.5 การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ ($x_{4,5}$) หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวขององค์กร เริ่มต้นด้วยกระบวนการจากการเปลี่ยนแปลงในบางส่วนของสภาพแวดล้อมภายในหรือภายนอก และสิ้นสุดด้วยการสร้างความสมดุลที่มีความคล่องตัว และปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมให้เข้ากันได้กับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา

2.2 ตัวแปรตาม (Y_{tot}) ได้แก่ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย 3 ตัวแปรย่อย ดังนี้

2.2.1 การควบคุมคุณภาพ (y_1) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ดังนี้

2.2.1.1 การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ($y_{1,1}$) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงาน และวัตถุประสงค์ในการทำงาน โดยประกอบเข้ากับปรัชญา และพันธกิจของมหาวิทยาลัยสู่การวางแผนปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายชัดเจน มีการทำตามแผน ตรวจสอบ ประเมินผลและมีแผนพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ เพื่อที่จะนำองค์การไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ทาง การประกันคุณภาพการศึกษา

2.2.1.2 การทำความเข้าใจกับบุคลากรในมหาวิทยาลัย ($y_{1,2}$) หมายถึง การเผยแพร่ นโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การ รวมถึงการให้ข่าวสาร ความรู้ ข้อมูลถึงความสำคัญของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกคน เพื่อสร้างความเข้าใจเดียวกัน และพร้อมจะปฏิบัติงานขององค์การในทิศทางเดียวกันต่อไป

2.2.1.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และหน่วยงานประกันคุณภาพ ($y_{1,3}$) หมายถึง การจัดตั้งคณะกรรมการ และหน่วยงานขึ้นเพื่อรับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยโดยตรง ในแต่ละระดับ

2.2.1.4 การกำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ($y_{1,4}$) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆที่มีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

2.2.1.5 การจัดทำคู่มือ ($y_{1,5}$) หมายถึง การจัดทำคู่มือเพื่อสร้างความรู้ และเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ และกลไก รวมถึงขั้นตอนการทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้ปฏิบัติอย่างมีความเข้าใจ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

2.2.1.6 การนำไปปฏิบัติ ($y_{1,6}$) หมายถึง การกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนดอย่างมีระบบขั้นตอน และมีความชัดเจน ในการที่บุคคลสามารถนำไปปฏิบัติอย่างมีระบบและถูกต้อง

2.2.1.7 การเขียนรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR) ($y_{1,7}$) หมายถึง หมายถึง รายงานที่แสดงผลการปฏิบัติงานของบุคคลในหน่วยงานหนึ่ง ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีการกำหนดชัดเจนตามองค์ประกอบมาตรฐานตัวบ่งชี้ที่กำหนด และมีการวิเคราะห์ด้วยตนเองโดยบุคคลจากองค์กรนั้นมาตรวจสอบผลการดำเนินงานที่ผ่านมามีการสรุปให้คำแนะนำ เพื่อประโยชน์ในการแก้ไขจุดอ่อน เสริมจุดแข็งของวิธีปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2.2 การตรวจสอบคุณภาพ (y_2)

2.2.2.1 การตรวจสอบคุณภาพภายใน ($y_{2,1}$) หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่า มหาวิทยาลัยมีระบบและกลไก กำกับการควบคุมคุณภาพและได้ปฏิบัติตาม ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบและกลไกของการประกันคุณภาพภายใน

2.2.2.2 การตรวจสอบคุณภาพภายนอก ($y_{2,2}$) หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่า มหาวิทยาลัยมีระบบและกลไก กำกับการควบคุมคุณภาพและได้ปฏิบัติตาม ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบและกลไกของการประกันคุณภาพภายนอก

2.2.3 การประเมินคุณภาพ (y_3) ประกอบด้วยตัวแปรย่อย ดังนี้

2.2.3.1 การประเมินคุณภาพ ($y_{3,1}$) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ว่าส่งผลต่อคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นการทบทวนการปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด อย่างไร และอยู่ในระดับใด

2.2.3.2 การรักษาคุณภาพ ($y_{3,2}$) หมายถึง การคงสภาพประสิทธิภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานของตนให้มีระดับที่คงเดิม และพัฒนาขึ้น ๆ ขึ้นไป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่อง สังกัด เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และ ประสบการณ์ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา มีลักษณะเป็นแบบตัวเลือกที่กำหนดคำตอบไว้ให้ (Forced Choice) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์การ ตามแนวคิดของสตีร์ (Steers) โดยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแบบสอบถามของนาย สามารถ ผดุงเกษมคง มีข้อคำถามตัวแปรย่อยทั้งหมด 4 ด้าน คือ

1. ลักษณะขององค์การ (x_1) ข้อคำถามที่ 1 - 6
2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม (x_2) ข้อคำถามที่ 7 - 11
3. ลักษณะของบุคลากร (x_3) ข้อคำถามที่ 12 - 14
4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (x_4) ข้อคำถามที่ 15 - 25

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแบบสอบถามการวิจัยของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร มีข้อคำถามตัวแปรย่อยทั้งหมด 3 ด้าน คือ

1. การควบคุมคุณภาพ (y_1) ข้อคำถามที่ 1 - 14
2. การตรวจสอบคุณภาพ (y_2) ข้อคำถามที่ 15 - 21
3. การประเมินคุณภาพ (y_3) ข้อคำถามที่ 22 - 29

การตอบแบบสอบถามในตอนต้นที่ 2 และตอนต้นที่ 3 เป็นข้อคำถามลักษณะจัดลำดับคุณภาพ 5 ระดับของไลเคิร์ต (Likert) โดยผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนัก 5 ระดับซึ่งมีความหมาย ดังนี้

ระดับ 1	หมายถึง	ปัจจัยองค์การ หรือ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน
ระดับ 2	หมายถึง	ปัจจัยองค์การ หรือ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับน้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
ระดับ 3	หมายถึง	ปัจจัยองค์การ หรือ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
ระดับ 4	หมายถึง	ปัจจัยองค์การ หรือ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
ระดับ 5	หมายถึง	ปัจจัยองค์การ หรือ การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงแบบสอบถาม ภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบ แก้ไขด้านสำนวนภาษาที่ใช้ ตลอดจนเนื้อหาให้สอดคล้องถูกต้องและเหมาะสม โดยใช้เทคนิค IOC (index of item objective congruence)

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (try out) กับคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา ของมหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 4 ดำเนินการคำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - coefficient) ตามแนวคิดของ Cronbach² ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็น 0.779

² ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ , เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ , 2536) , 200.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือถึงหน่วยงานที่กลุ่มตัวอย่างสังกัด ภายในมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำงานวิจัยครั้งนี้
2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งแบบสอบถาม พร้อมด้วยหนังสือนำจากบัณฑิตวิทยาลัยไปให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร และคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะวิชา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำมาคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ นำมาจัดระบบลงรหัส โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) และนำเสนอในรูปตารางและความเรียง โดยใช้สถิติในการวิจัยแต่ละตอน ดังนี้

1. นำข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าสถิติความถี่ (f) และค่าร้อยละ (%) ตารางประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์ปัจจัยองค์การ และการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สำหรับการวิเคราะห์ระดับปัจจัยองค์การและการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยถือว่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลตกอยู่ในช่วงใด แสดงว่าปัจจัยกำหนดประสิทธิผลองค์การ หรือการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร อยู่ในระดับนั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของ เบสท์ (Best)³ มีรายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.49 แสดงว่า ปัจจัยองค์การหรือการดำเนินงานการประกัน

คุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.50 ถึง 2.49 แสดงว่า ปัจจัยองค์การ หรือการดำเนินงานการประกัน

คุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับน้อย

³ John W. Best, Research in Education (New Jersey : Prentice Hall, 1970), 190.

ค่าเฉลี่ย 2.50 ถึง 3.49 แสดงว่า ปัจจัยองค์การ หรือการดำเนินงานการประกัน
คุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.50 ถึง 4.49 แสดงว่า ปัจจัยองค์การ หรือการดำเนินงานการประกัน
คุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00 แสดงว่า ปัจจัยองค์การ หรือการดำเนินงานการประกัน
คุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด

3. วิเคราะห์ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง

1. เพื่อทราบปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อทราบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร
3. เพื่อทราบปัจจัยองค์การ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 25 คน และ คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา จำนวน 172 คน รวม 197 คน เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) ตัวอย่างประกอบด้วยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 16 คน และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา จำนวน 114 คน รวมทั้งสิ้น 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ตอนที่ 2 ปัจจัยองค์การตามแนวคิดของสตีเยอร์ (Richard M. Steers) ตอนที่ 3 การประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยศิลปากร รวม 14 หน่วยงาน จำนวน 130 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 14 หน่วยงาน รวม 124 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.38 นำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย จำแนกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 3 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 4 ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามของมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (%) รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ		จำนวน	ร้อยละ
1.คณะ / หน่วยงานที่สังกัด			
กลุ่มที่ 1 ระดับมหาวิทยาลัย	คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย	12	9.68
	รวม	12	9.68
กลุ่มที่ 2 ระดับคณะวิชา	คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา		
กลุ่มที่ 2.1 สายวิชาทางศิลปะ และการออกแบบ	คณะจิตรกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์	9	7.26
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	7	5.64
	คณะมัณฑนศิลป์	6	4.84
	คณะดุริยางคศาสตร์	7	5.64
	รวม	29	23.38
กลุ่มที่ 2.2 สายวิชาทางมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์	คณะโบราณคดี	10	8.06
	คณะอักษรศาสตร์	13	10.49
	คณะศึกษาศาสตร์	9	7.26
	รวม	32	25.81
กลุ่มที่ 2.3 สายวิชาทางวิทยาศาสตร์	คณะวิทยาศาสตร์	15	12.10
	คณะเกษตรศาสตร์	9	7.26
	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	11	8.87
	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	2	1.61
	คณะวิทยาการจัดการ	9	7.26
	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	5	4.03
	รวม	51	41.13
รวมทั้งสิ้น		124	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
2. เพศ		
1. ชาย	59	47.58
2. หญิง	65	52.42
รวม	124	100.00
3. วุฒิการศึกษาสูงสุด		
1. ปริญญาตรี	30	24.19
2. ปริญญาโท	68	54.84
3. ปริญญาเอก	26	20.97
รวม	124	100.00
4. สายการปฏิบัติงาน		
1. สายวิชาการ	88	70.97
2. สายช่วยวิชาการ	14	11.29
3. สายธุรการ	22	17.74
รวม	124	100.00
5. ตำแหน่ง		
1. ผู้บริหาร	48	38.71
2. อาจารย์	40	32.26
3. เจ้าหน้าที่	36	29.03
รวม	124	100.00
6. ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย		
1. 1 – 5 ปี	40	32.26
2. 6 – 10 ปี	24	19.35
3. 10 – 15 ปี	20	16.13
4. 15 – 20 ปี	15	12.10
5. มากกว่า 20 ปี	25	20.16
รวม	124	100.00

ตารางที่ 5 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
7.ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ		
1. ไม่ได้ปฏิบัติ	5	4.03
2. ปฏิบัติ	119	95.97
รวม	124	100.00
8.ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา		
1. คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย	12	9.68
2. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา	112	90.32
รวม	124	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา สายวิชาทางศิลปะและการออกแบบ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.38 สายวิชาทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.81 และสายวิชาทางวิทยาศาสตร์ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 41.13 รวมทั้งสิ้น 124 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 52.42 เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 47.58 จบการศึกษาระดับปริญญาโทมากที่สุด จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 54.84 รองลงมาเป็นปริญญาตรี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 24.19 และปริญญาเอกจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.97 บุคลากรสายการปฏิบัติงานเป็นสายวิชาการมากที่สุด จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 70.97 สายธุรการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.74 และสายช่วยวิชาการน้อยที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารมากที่สุด จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 38.71 เป็นอาจารย์รองลงมาจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 และ เจ้าหน้าที่น้อยสุดจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 29.03 มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัยมากที่สุด ระหว่าง 1 – 5 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.26 รองลงมาระหว่าง 6 -10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.35 และ น้อยสุดระหว่าง 15 – 20 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.10 โดยปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 95.97 และไม่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.03

ตอนที่ 2 ปัจจัยองค์การ ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ศิลปากร

ในการวิเคราะห์ปัจจัยองค์การ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามปัจจัยองค์การ และนำผลรวมของค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ค่าระดับของปัจจัยองค์การ

ปัจจัยองค์การ	\bar{X} (n = 124)	S.D.	ระดับ
1. ลักษณะขององค์การ (X_1)	3.64	0.61	มาก
1.1 โครงสร้างขององค์การ ($X_{1,1}$)	3.60	0.57	มาก
1.2 บทบาทของเทคโนโลยี ($X_{1,2}$)	3.66	0.75	มาก
2. ลักษณะของสภาพแวดล้อม (X_2)	3.51	0.64	มาก
2.1 ลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ($X_{2,1}$)	3.70	0.71	มาก
2.2 ลักษณะของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ($X_{2,2}$)	3.25	0.70	ปานกลาง
3. ลักษณะของบุคลากร (X_3)	3.25	0.69	ปานกลาง
3.1 ความใส่ใจผูกพันต่อองค์การ ($X_{3,1}$)	3.45	0.78	ปานกลาง
3.2 การปฏิบัติงานงานตามบทบาท ($X_{3,2}$)	3.19	0.70	ปานกลาง
4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (X_4)	3.55	0.72	มาก
4.1 การกำหนดเป้าหมาย ($X_{4,1}$)	3.58	0.74	มาก
4.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ($X_{4,2}$)	3.53	0.87	มาก
4.3 กระบวนการในการติดต่อสื่อสาร ($X_{4,3}$)	3.40	0.69	ปานกลาง
4.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ($X_{4,4}$)	3.64	0.88	มาก
4.5 การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ ($X_{4,5}$)	3.51	0.72	มาก
รวม (X_{tot})	3.61	0.35	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}_{\text{tot}} = 3.61$, S.D. = 0.35) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับมากสามด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ลักษณะขององค์การ (X_1) ($\bar{X}_1 = 3.64$, S.D. = 0.61) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ (X_4) ($\bar{X}_4 = 3.55$, S.D. = 0.72) และลักษณะของสภาพแวดล้อม (X_2) ($\bar{X}_2 = 3.51$, S.D. = 0.64) และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้านคือ ลักษณะของบุคลากร (X_3) ($\bar{X}_3 = 3.25$, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบย่อยพบว่า อยู่ในระดับมากเจ็ดด้าน เรียงลำดับดังนี้ ลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ($X_{2,1}$) ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.71) บทบาทของเทคโนโลยี ($X_{1,2}$) ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.75) ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ($X_{4,4}$) ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.88) โครงสร้างขององค์การ ($X_{1,1}$) ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.57) การกำหนดเป้าหมาย ($X_{4,1}$) ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.74) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ($X_{4,2}$) ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.87) และการปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ ($X_{4,5}$) ($\bar{X} = 3.51$, S.D. = 0.72) อยู่ในระดับปานกลางสี่ด้านตามลำดับดังนี้ ความผูกพันต่อองค์การ ($X_{3,1}$) ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.78) กระบวนการในการติดต่อสื่อสาร ($X_{4,3}$) ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.69) ลักษณะของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ ($X_{2,2}$) ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.70) และการปฏิบัติงานตามบทบาท ($X_{3,2}$) ($\bar{X} = 3.19$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 3 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ในการวิเคราะห์ระดับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร การวิจัยได้วิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละด้านและนำผลรวมของค่าเฉลี่ยแต่ละด้านเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของการดำเนินงานการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร

การดำเนินงานการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยศิลปากร	\bar{X} (n = 124)	S.D.	ระดับ
1. การควบคุมคุณภาพ (Y₁)	3.55	0.63	มาก
1.1 การกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ (Y _{1.1})	3.30	0.68	ปานกลาง
1.2 การทำความเข้าใจกับบุคลากร (Y _{1.2})	3.61	0.60	มาก
1.3 การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาและหน่วยงานประกันคุณภาพ การศึกษา (Y _{1.3})	3.54	0.59	มาก
1.4 การกำหนดระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ (Y _{1.4})	3.57	0.77	มาก
1.5 การจัดทำคู่มือ (Y _{1.5})	3.65	0.75	มาก
1.6 การนำไปปฏิบัติ (Y _{1.6})	3.60	0.52	มาก
1.7 การเขียนรายงานการศึกษาตนเอง (Y _{1.7})	3.29	0.71	ปานกลาง
2. การตรวจสอบคุณภาพ (Y₂)	3.42	0.64	ปานกลาง
2.1 การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Y _{2.1})	3.63	0.51	มาก
2.2 การตรวจสอบคุณภาพภายนอก (Y _{2.2})	3.25	0.80	ปานกลาง
3. การประเมินคุณภาพ (Y₃)	3.60	0.57	มาก
3.1 การประเมินคุณภาพ (Y _{3.1})	3.61	0.64	มาก
3.2 การรักษาคุณภาพ (Y _{3.2})	3.57	0.55	มาก
รวม (Y_{tot})	3.55	0.61	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก Y_{tot} ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากสองด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อยดังนี้ การประเมินคุณภาพ (Y₃) ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.57) และการควบคุมคุณภาพ (Y₁) ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.63) และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้าน คือ การตรวจสอบคุณภาพ (Y₂) ($\bar{X} = 3.42$, S.D. = 0.64) และเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบย่อยพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อยในแต่ละด้านได้ ดังนี้ ด้านการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ การจัดทำคู่มือ (Y_{1.5})

($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.75) อยู่ในระดับมากที่สุด การทำความเข้าใจกับบุคลากร ($Y_{1,2}$) ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.60)) อยู่ในระดับรองลงมา และ การเขียนรายงานการศึกษาตนเอง ($Y_{1,7}$) ($\bar{X} = 3.29$, S.D. = 0.71) อยู่ในระดับน้อยที่สุด ด้านการตรวจสอบคุณภาพ ได้แก่ การตรวจสอบคุณภาพภายใน ($Y_{2,1}$) ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.51) อยู่ในระดับมากที่สุด และ การตรวจสอบคุณภาพภายนอก ($Y_{2,2}$) ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = 0.80) อยู่ในระดับปานกลาง และในด้านการประเมินคุณภาพ ได้แก่ การประเมินคุณภาพ ($Y_{3,1}$) ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.64) อยู่ในระดับมากที่สุด การรักษาคุณภาพ ($Y_{3,2}$) ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.55) อยู่ในระดับรองลงมา

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 8 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

	X1_1	X1_2	X2_1	X2_2	X3_1	X3_2	X4_1	X4_2	X4_3	X4_4	X4_5	Y1_1	Y1_2	Y1_3	Y1_4	Y1_5	Y1_6	Y1_7	Y2_1	Y2_2	Y3_1	Y3_2
X1_1	1	.608(**)	.736(**)	.596(**)	.659(**)	.617(**)	.671(**)	.570(**)	.600(**)	.557(**)	.690(**)	.538(**)	.418(**)	.462(**)	.507(**)	.401(**)	.577(**)	.462(**)	.540(**)	.471(**)	.506(**)	.432(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X1_2	.608(**)	1	.604(**)	.558(**)	.440(**)	.490(**)	.524(**)	.584(**)	.546(**)	.449(**)	.538(**)	.569(**)	.495(**)	.522(**)	.512(**)	.358(**)	.541(**)	.391(**)	.527(**)	.368(**)	.487(**)	.457(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X2_1	.736(**)	.604(**)	1	.674(**)	.627(**)	.659(**)	.706(**)	.583(**)	.687(**)	.624(**)	.684(**)	.551(**)	.483(**)	.488(**)	.558(**)	.512(**)	.631(**)	.489(**)	.605(**)	.523(**)	.566(**)	.480(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X2_2	.596(**)	.558(**)	.674(**)	1	.453(**)	.642(**)	.594(**)	.584(**)	.627(**)	.477(**)	.580(**)	.605(**)	.485(**)	.396(**)	.500(**)	.398(**)	.543(**)	.485(**)	.551(**)	.460(**)	.504(**)	.471(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X3_1	.659(**)	.440(**)	.627(**)	.453(**)	1	.578(**)	.650(**)	.503(**)	.606(**)	.545(**)	.614(**)	.473(**)	.366(**)	.427(**)	.450(**)	.328(**)	.512(**)	.399(**)	.496(**)	.429(**)	.392(**)	.474(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X3_2	.617(**)	.490(**)	.659(**)	.642(**)	.578(**)	1	.711(**)	.615(**)	.715(**)	.537(**)	.718(**)	.495(**)	.365(**)	.342(**)	.453(**)	.341(**)	.440(**)	.401(**)	.446(**)	.396(**)	.423(**)	.399(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X4_1	.671(**)	.524(**)	.706(**)	.594(**)	.650(**)	.711(**)	1	.684(**)	.751(**)	.709(**)	.772(**)	.570(**)	.492(**)	.465(**)	.498(**)	.463(**)	.591(**)	.466(**)	.525(**)	.429(**)	.483(**)	.490(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X4_2	.570(**)	.584(**)	.583(**)	.584(**)	.503(**)	.615(**)	.684(**)	1	.745(**)	.584(**)	.686(**)	.514(**)	.452(**)	.519(**)	.462(**)	.390(**)	.567(**)	.428(**)	.497(**)	.290(**)	.526(**)	.450(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X4_3	.600(**)	.546(**)	.687(**)	.627(**)	.606(**)	.715(**)	.751(**)	.745(**)	1	.689(**)	.757(**)	.543(**)	.434(**)	.489(**)	.445(**)	.467(**)	.594(**)	.470(**)	.532(**)	.361(**)	.523(**)	.430(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X4_4	.557(**)	.449(**)	.624(**)	.477(**)	.545(**)	.537(**)	.709(**)	.584(**)	.689(**)	1	.627(**)	.461(**)	.410(**)	.432(**)	.440(**)	.413(**)	.557(**)	.442(**)	.524(**)	.354(**)	.446(**)	.393(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
X4_5	.690(**)	.538(**)	.684(**)	.580(**)	.614(**)	.718(**)	.772(**)	.686(**)	.757(**)	.627(**)	1	.472(**)	.376(**)	.483(**)	.407(**)	.395(**)	.562(**)	.456(**)	.489(**)	.420(**)	.518(**)	.409(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y1_1	.538(**)	.569(**)	.551(**)	.605(**)	.473(**)	.495(**)	.570(**)	.514(**)	.543(**)	.461(**)	.472(**)	1	.715(**)	.496(**)	.648(**)	.539(**)	.639(**)	.538(**)	.652(**)	.544(**)	.552(**)	.594(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y1_2	.418(**)	.495(**)	.483(**)	.485(**)	.366(**)	.365(**)	.492(**)	.452(**)	.434(**)	.410(**)	.376(**)	.715(**)	1	.483(**)	.614(**)	.517(**)	.620(**)	.474(**)	.721(**)	.357(**)	.525(**)	.558(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y1_3	.462(**)	.522(**)	.488(**)	.396(**)	.427(**)	.342(**)	.465(**)	.519(**)	.489(**)	.437(**)	.483(**)	.496(**)	.483(**)	1	.505(**)	.517(**)	.749(**)	.521(**)	.688(**)	.486(**)	.627(**)	.583(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y1_4	.507(**)	.512(**)	.558(**)	.500(**)	.450(**)	.453(**)	.498(**)	.462(**)	.445(**)	.440(**)	.407(**)	.648(**)	.614(**)	.505(**)	1	.504(**)	.550(**)	.471(**)	.640(**)	.508(**)	.466(**)	.528(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y1_5	.401(**)	.358(**)	.512(**)	.398(**)	.328(**)	.341(**)	.463(**)	.390(**)	.467(**)	.413(**)	.395(**)	.539(**)	.517(**)	.517(**)	.504(**)	1	.711(**)	.583(**)	.609(**)	.477(**)	.536(**)	.494(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y1_6	.577(**)	.541(**)	.631(**)	.543(**)	.512(**)	.440(**)	.591(**)	.567(**)	.594(**)	.557(**)	.562(**)	.639(**)	.620(**)	.749(**)	.550(**)	.711(**)	1	.670(**)	.809(**)	.587(**)	.677(**)	.625(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y1_7	.462(**)	.391(**)	.489(**)	.485(**)	.399(**)	.401(**)	.466(**)	.428(**)	.470(**)	.442(**)	.456(**)	.538(**)	.474(**)	.521(**)	.471(**)	.583(**)	.670(**)	1	.613(**)	.510(**)	.539(**)	.471(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y2_1	.540(**)	.527(**)	.605(**)	.551(**)	.496(**)	.446(**)	.525(**)	.497(**)	.532(**)	.524(**)	.489(**)	.652(**)	.721(**)	.688(**)	.640(**)	.609(**)	.809(**)	.613(**)	1	.636(**)	.696(**)	.659(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y2_2	.471(**)	.368(**)	.523(**)	.460(**)	.429(**)	.396(**)	.429(**)	.290(**)	.361(**)	.354(**)	.420(**)	.544(**)	.357(**)	.486(**)	.508(**)	.477(**)	.587(**)	.510(**)	.636(**)	1	.546(**)	.514(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y3_1	.506(**)	.487(**)	.566(**)	.504(**)	.392(**)	.423(**)	.483(**)	.526(**)	.523(**)	.446(**)	.518(**)	.552(**)	.525(**)	.627(**)	.466(**)	.536(**)	.677(**)	.539(**)	.696(**)	.546(**)	1	.583(**)
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124
Y3_2	.432(**)	.457(**)	.480(**)	.471(**)	.474(**)	.399(**)	.490(**)	.450(**)	.430(**)	.393(**)	.409(**)	.594(**)	.558(**)	.583(**)	.528(**)	.494(**)	.625(**)	.471(**)	.659(**)	.514(**)	.583(**)	1
	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124	124

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 (2-tailed).

ตอนที่ 4 ปัจจัยองค์การ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของการนำเข้าสมการดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 9 ถึงตารางที่ 12

1. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวม (Y_{tot}) ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การแต่ละองค์ประกอบย่อยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวม (Y_{tot})

แหล่งความแปรปรวน	df.	SS.	MS.	F	Sig. F
Regression	4	23.109	5.702	44.110**	.000
Residual	119	18.410	.133		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.737
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	.556
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	.546
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error)	.36307

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการคือ $X_{2,1}$, $X_{2,2}$, $X_{1,2}$, $X_{3,1}$

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก เข้าสมการตามลำดับความสำคัญ	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (B)	SE.B	beta	T	Sig. T
ลักษณะสภาพแวดล้อมภายใน องค์กร (X _{2,1})	.227	.065	.293	3.220**	.002
ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กร (X _{2,2})	.177	.052	.232	2.965**	.004
เทคโนโลยีและอุปกรณ์ (X _{1,2})	.135	.048	.199	2.752**	.006
ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร(X _{3,1})	.113	.041	.173	2.308**	.017
ค่าคงที่	1.396	.168		8.065**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 9 แสดงว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (X_{2,1}) , ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร (X_{2,2}) , เทคโนโลยีและอุปกรณ์ (X_{1,2}) , ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร (X_{3,1}) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.737 ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย (R²) เท่ากับ 0.556 นั่นคือ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร, ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร , เทคโนโลยีและอุปกรณ์ และความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวม ได้ร้อยละ 55.60 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ 0.546 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับ 0.36307 ลักษณะนี้แสดงว่า ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร, ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร, เทคโนโลยีและอุปกรณ์ และความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_{tot} = 1.396 + .227 (X_{2,1}) + .177 (X_{2,2}) + .135 (X_{1,2}) + .113 (X_{3,1})$$

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยกำหนดประสิทธิผลขององค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการควบคุมคุณภาพ (Y_1) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบย่อย ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การแต่ละองค์ประกอบย่อย ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการควบคุมคุณภาพ (Y_1)

แหล่งความแปรปรวน	df.	SS.	MS.	F	Sig. F
Regression	4	25.906	6.670	44.753**	.000
Residual	119	21.337	.149		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R) .749
 ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square) .550
 ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square) .548
 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) .38421

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการคือ $X_{2,1}$, $X_{1,2}$, $X_{4,1}$, $X_{2,2}$

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก เข้าสมการตามลำดับ ความสำคัญ	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (B)	SE.B	beta	T	Sig. T
ลักษณะสภาพแวดล้อมภายใน องค์กร ($X_{2,1}$)	.173	.065	.231	2.519**	.012
เทคโนโลยีและอุปกรณ์ ($X_{1,2}$)	.169	.052	.237	3.263**	.001
การกำหนดเป้าหมาย ($X_{4,1}$)	.172	.065	.237	2.925**	.003
ลักษณะสภาพแวดล้อม ภายนอกองค์กร ($X_{2,2}$)	.146	.064	.186	2.280**	.022
ค่าคงที่	1.179	.178		6.592	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 แสดงว่า ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ($X_{2,1}$) , เทคโนโลยี ($X_{1,2}$) , การกำหนดเป้าหมาย ($X_{4,1}$) และลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ($X_{2,2}$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.749 ค่าประสิทธิภาพของการทำนายเท่ากับ 0.550 นั่นคือ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เทคโนโลยี การกำหนดเป้าหมาย และลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร สามารถทำนายการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการควบคุมคุณภาพได้ร้อยละ 55.00 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ 0.548 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับ 0.38421 ลักษณะนี้แสดงว่า ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เทคโนโลยีและอุปกรณ์ การกำหนดเป้าหมาย และลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการควบคุมคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_1 = 1.179 + .173 (X_{2,1}) + .169 (X_{1,2}) + .172 (X_{4,1}) + .146 (X_{2,2})$$

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการควบคุมคุณภาพ (Y_2) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเป็นรายองค์ประกอบย่อย ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การแต่ละองค์ประกอบย่อยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการตรวจสอบคุณภาพ (Y_2)

แหล่งความแปรปรวน	df.	SS.	MS.	F	Sig. F
Regression	3	25.146	8.504	35.515**	.000
Residual	120	34.216	.237		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.659
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	.435
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	.425
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error)	.49752

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการคือ $X_{2,1}$, $X_{2,2}$, $X_{3,1}$

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก เข้าสมการตามลำดับความสำคัญ	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (B)	SE.B	beta	T	Sig. T
ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ($X_{2,1}$)	.275	.081	.332	3.435**	.001
ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอก องค์กร ($X_{2,2}$)	.212	.072	.241	2.766**	.005
ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ($X_{3,1}$)	.149	.069	.195	2.280**	.020
ค่าคงที่	1.254	.228		5.651	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 แสดงว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร($X_{2,1}$), ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ($X_{2,2}$) และความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ($X_{3,1}$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.659 ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย (R^2) เท่ากับ 0.435 นั่นคือ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร , ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการตรวจสอบคุณภาพ ได้ร้อยละ 43.50 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R^2) เท่ากับ 0.425 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับ 0.49752 ลักษณะนี้แสดงว่า ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร,ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร และความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการตรวจสอบคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_2 = 1.254 + .275 (X_{2,1}) + .212 (X_{2,2}) + .149 (X_{3,1})$$

4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการประเมินคุณภาพ (Y_3) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและเป็นรายองค์ประกอบย่อย ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยองค์การแต่ละองค์ประกอบย่อยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการประเมินคุณภาพ (Y_3)

แหล่งความแปรปรวน	df.	SS.	MS.	F	Sig. F
Regression	3	17.635	5.759	36.377*	.000
Residual	120	23.760	.165		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple R)	.665
ประสิทธิภาพในการทำนาย (R Square)	.445
ประสิทธิภาพในการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R Square)	.435
ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error)	.40568

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการคือ $X_{2,1}$, $X_{4,2}$, $X_{1,2}$

ตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก เข้าสมการตามลำดับ ความสำคัญ	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (B)	SE.B	beta	T	Sig. T
ลักษณะสภาพแวดล้อมภายใน องค์กร (X _{2,1})	.221	.059	.345	3.955**	.000
การจัดการและการใช้ทรัพยากร (X _{4,2})	.158	.049	.246	2.986**	.002
เทคโนโลยีและอุปกรณ์ (X _{1,2})	.124	.052	.187	2.178**	.026
ค่าคงที่	1.739	.159		9.874	.000

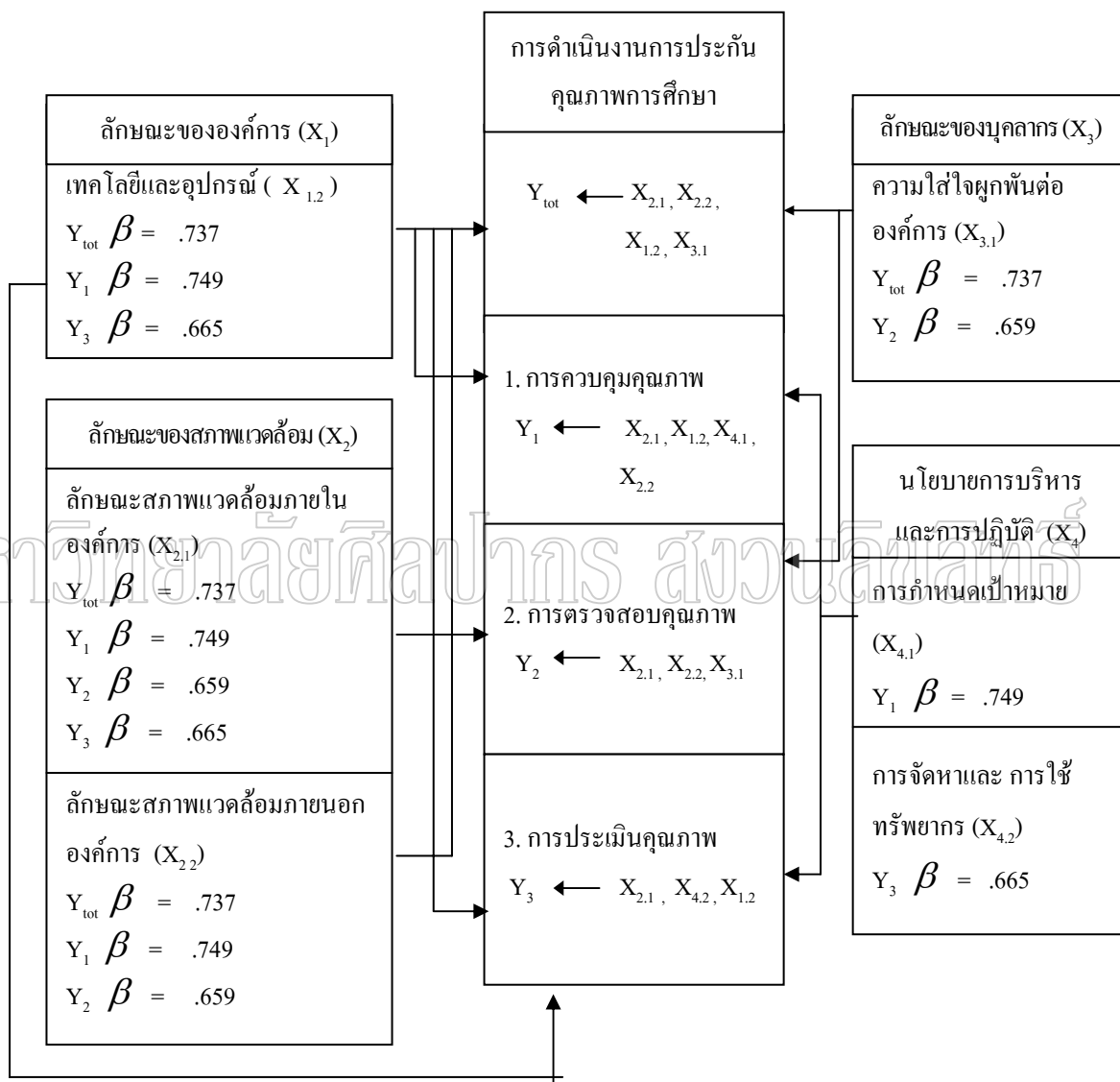
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 แสดงว่าตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการ คือ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (X_{2,1}) การจัดการและการใช้ทรัพยากร (X_{4,2}) และเทคโนโลยีและอุปกรณ์ (X_{1,2}) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ 0.665 ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย (R²) เท่ากับ 0.445 นั่นคือ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การจัดการและการใช้ทรัพยากร และ เทคโนโลยีและอุปกรณ์ สามารถทำนายการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการประเมินคุณภาพ ได้ร้อยละ 44.50 ค่าประสิทธิภาพการทำนายที่ปรับแล้ว (Adjusted R²) เท่ากับ 0.435 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการทำนาย (Standard Error) เท่ากับ 0.40568 ลักษณะนี้แสดงว่า ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร การจัดการและการใช้ทรัพยากร และเทคโนโลยี ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการประเมินคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้

$$\hat{Y}_3 = 1.739 + .221 (X_{2,1}) + .158 (X_{4,2}) + .124 (X_{1,2})$$

ปัจจัยกำหนดประสิทธิผลขององค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร สามารถสรุปได้ดังแผนภูมิที่ 13

แผนภูมิที่ 13 สรุปปัจจัยองค์การ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร



← หมายถึง ตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

β หมายถึง สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยขององค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้แนวคิดของสตีเยอร์ส (Steers) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา แบ่งเป็น 3 สาขาวิชา รวมทั้งสิ้น 124 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามด้านปัจจัยองค์การตามแนวคิดของ สตีเยอร์ส (Richard M. Steers) และด้านการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามของสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (f) ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (stepwise multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผลของการวิจัยสรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย

ศิลปากร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากสามด้านตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ลักษณะขององค์การ ลักษณะของสภาพแวดล้อม และนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้านคือ ลักษณะของบุคลากร

2. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากสองด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การประเมินคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพ และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้านคือ การตรวจสอบคุณภาพ

3. ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ได้แก่ ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เทคโนโลยีและอุปกรณ์ และความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร

3.1 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กรส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ทั้งในภาพรวม และทั้งสามด้าน คือ ด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการตรวจสอบคุณภาพ และด้านการประเมินคุณภาพ

3.2 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวม และด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการตรวจสอบคุณภาพ

3.3 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวม และด้านการควบคุมคุณภาพ ด้านการประเมินคุณภาพ

3.4 ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวม และด้านการตรวจสอบคุณภาพ

การอภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยองค์กรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะว่ามีมหาวิทยาลัยศิลปากรมีการกำหนดการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นนโยบายของมหาวิทยาลัย ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 กำหนด โดยมหาวิทยาลัยศิลปากรได้เริ่มดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา ผู้บริหารมหาวิทยาลัยได้กำหนดโครงสร้างของหน่วยงาน และผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชาและหน่วยงานต่างๆ มีการจัดอบรม เสวนา การบรรยายให้ความรู้ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรผู้เกี่ยวข้องต่างตระหนักรู้ในบทบาท หน้าที่ของตนและปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี และได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาครั้งแรกเมื่อเดือนมกราคม 2549 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากสามด้านตามลำดับดังนี้ ลักษณะขององค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และลักษณะของสภาพแวดล้อม และอยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้านคือ ลักษณะของบุคลากรนั้น เมื่อพิจารณาในด้านลักษณะองค์กรที่พบว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมหาวิทยาลัยศิลปากรมีการวางนโยบาย การบริหารจัดการ การจัดสายบังคับบัญชา การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของหน่วยงาน และบุคลากรในด้านการประกัน

คุณภาพไว้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะการกำหนดคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพ 2 ระดับ ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับคณะวิชา และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน/ศูนย์/สำนัก โดยได้กำหนดหน้าที่และบทบาทการทำงานที่ชัดเจน อาทิ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ กำหนดนโยบาย แนวทางประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย จัดให้มีระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และ เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เป็นต้น โดยมีสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานสนับสนุน ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงษ์ เกษมสิน ที่พบว่า การแบ่งงานเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ประสิทธิผลสูง วิธีดังกล่าวเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง จะทำให้ผลงานของแต่ละคนมีส่วนในการปฏิบัติงาน ที่นำไปสู่เป้าหมายสูงขึ้น

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยศิลปากรได้ส่งเสริมด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสมและทันสมัยแก่บุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ ดังที่ปรากฏในผลการวิจัยขององค์ประกอบย่อยของปัจจัยองค์การ พบว่าด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสเตียร์ (Steers) ที่กล่าวถึงลักษณะขององค์การว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ แบ่งเป็น 2 ส่วนย่อย คือ 1) โครงสร้างขององค์การ (structure) คือ เป็นความสัมพันธ์ของทรัพยากรมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ เริ่มด้วยการกำหนดนโยบาย การจัดสายงาน การกำหนดองค์ประกอบคุณลักษณะของสมาชิก การจัดบุคคลตามความเหมาะสมของงานเป็นแผนผังให้เห็นถึงการแบ่งงานกันทำระหว่างผู้บริหารกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา และ 2) เทคโนโลยีและอุปกรณ์ (technology) ซึ่งสเตียร์ส์ กล่าวว่า องค์การที่ใช้เทคโนโลยีคล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่าย มักจะนำไปสู่บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจ สร้างสรรค์ และมีความรับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

สำหรับปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ผลการวิจัยพบว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้บริหารมหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติ และได้มอบหมายแนวทางปฏิบัติลงสู่บุคลากรผู้เกี่ยวข้องทั้งในระดับคณะวิชา และหน่วยงาน โดยมหาวิทยาลัยศิลปากรกำหนดให้สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานดูแลและสนับสนุนการดำเนินงานการประกัน

คุณภาพการศึกษา โดยเป็นทั้งผู้ประสานงานและให้ความช่วยเหลือในการดำเนินงานการประกันคุณภาพของแต่ละคณะวิชาและหน่วยงาน มีการจัดเสวนา อบรม และการบรรยายให้ความรู้และแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องนั้น สร้างความเข้าใจและตระหนักรู้ในกลุ่มบุคลากรผู้เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัยได้มากขึ้น นอกจากนี้ในระบบของคณะวิชาและหน่วยงาน ยังมีการสนับสนุนผู้เชี่ยวชาญ และผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ให้มาถ่ายทอดความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่หน่วยงานอื่นในลักษณะของกัลยาณมิตร ด้วยบรรยากาศของการสนับสนุนซึ่งกันและกันและมีการสื่อสารที่คล่องตัวในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้บรรยากาศภายในองค์การของมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นไปด้วยความพึงพอใจ บุคลากรมีความเข้าใจและพร้อมรับในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ และรักษามาตรฐานความเป็นมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง ให้อยู่ในระดับแนวหน้าของประเทศไทย ทั้งนี้บรรยากาศขององค์การเช่นนี้สอดคล้องกับที่ บอร์ดเดน (Borden) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบรรยากาศขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในงานสูงด้วยหากมีความพอใจในบรรยากาศ แต่หากผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในบรรยากาศขององค์การ ความพึงพอใจในงานจะต่ำ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวนลิขสิทธิ์

สำหรับปัจจัยขององค์การ ลำดับสุดท้าย ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร คือ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ เนื่องจากมหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดนโยบายการดำเนินงานการประกันคุณภาพ และประกาศให้ประชาคมมหาวิทยาลัยยึดถือเป็นแนวทางและปฏิบัติตาม โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีคณะกรรมการและหน่วยงานที่มีผู้รับผิดชอบเพื่อเป็นกลไกการดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในระดับส่วนกลางมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชาสถาบัน / ศูนย์ / สำนัก และสำนักงานอธิการบดี และในระดับภาควิชา / สาขาวิชา และหน่วยงานที่เทียบเท่า มีการกำหนดองค์ประกอบ และ ขั้นตอนในการดำเนินงานในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เป็นแนวทางเดียวกัน ประกอบด้วย การกำหนดนโยบายคุณภาพ (โดยทบวงมหาวิทยาลัย / สภามหาวิทยาลัย) มีการทำความเข้าใจกับบุคลากรในหน่วยงาน ดังเช่น การจัดประชาพิจารณ์ เชิญชวนให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยได้ร่วมเสนอแนะ และกำหนดทิศทาง การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทุกคนได้ร่วมแสดงความคิดเห็น รับรู้ในเป้าหมายขององค์การและเกิดความเข้าใจให้เป็นที่ไปในทิศทางเดียวกัน และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ และหน่วยงานประกันคุณภาพ มีการจัดทำคู่มือคุณภาพ และการนำไปปฏิบัติ เผยแพร่แก่คณะวิชาเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และมีการกำหนดให้ทุกคณะ

จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (self – study report) ในระยะเริ่มแรก และมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (self – assessment report) ในระยะต่อมา เพื่อรอรับการตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพ เป็นประจำทุกปี และเพื่อเตรียมความพร้อมในการรอรับการประเมินคุณภาพภายนอก เนื่องจากมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้เน้นย้ำในเรื่องของการสื่อสารที่เป็นหัวใจสำคัญของการเผยแพร่นโยบายและแนวทางปฏิบัติ จากผู้บริหารลงสู่ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ และการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในทิศทางขององค์กร ทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้เชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์กร มีการส่งต่อข้อมูลและเกิดความเข้าใจร่วมกันในเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน เพื่อสนับสนุนให้เกิดความคล่องตัว โดยสิ่งต่างเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยและกลไกที่ส่งผลให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรอยู่ในระดับมาก ดังข้อค้นพบของผลการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รูธ และ บยาร์ (Rue and Byars) กล่าวว่า นโยบายเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างกว้างขวาง ซึ่งกำหนดทิศทางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นแนวทางที่กำหนดขึ้น โดยอาศัยพื้นฐานจากเป้าหมายและแผนกลยุทธ์ทั้งหมดขององค์กร เพื่อใช้เป็นทิศทางสำหรับบุคคลในองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ เบอร์นาร์ด (Bernard) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่บุคคลสามารถถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์กร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การติดต่อสื่อสารเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในกระบวนการบริหาร การติดต่อสื่อสารเป็นหลักในการเชื่อมโยงความคิดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเสมอ

สำหรับปัจจัยองค์กรในด้านลักษณะบุคลากร ที่ผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย ระยะเวลา 1 - 5 ปี จำนวนถึง 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.36 ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่เพิ่งเข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัยศิลปากร อาจจะมีความรักและความผูกพันต่อองค์กรไม่มากนัก และ กลุ่มบุคลากรดังกล่าวอาจจะยังขาดความชัดเจนในบทบาทและหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพทั้งในระดับหน่วยงานของตน และ ระดับมหาวิทยาลัย ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความรู้สึกร่วมต่อเป้าหมายการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพอร์เตอร์ (Porter) ที่มีความเชื่อต่อความผูกพันต่อองค์กรว่า สามารถพิจารณาในรูปของความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกในองค์กรนั้น ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถ และมีความเชื่อ ยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร

2. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก มหาวิทยาลัยศิลปากรมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยให้เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนด โดยมหาวิทยาลัยศิลปากรได้ดำเนินการให้ทุกคณะวิชา ศูนย์ สำนัก หน่วยงานที่เทียบเท่าดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจังและต่อเนื่องโดยตลอดมา สำหรับในด้านการควบคุมคุณภาพ มหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแนวทางให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติตาม และกำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และยังส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง สำหรับในด้านการตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ มหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกวิชา ศูนย์ สำนัก หน่วยงานที่เทียบเท่า ต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อมหาวิทยาลัยทุกปี เพื่อการตรวจสอบและการประกันคุณภาพภายใน และในส่วนของตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายนอกนั้น มหาวิทยาลัยได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เสนอต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อแสดงถึงมาตรฐานคุณภาพการศึกษา และคุณภาพของบัณฑิตของมหาวิทยาลัยศิลปากร ดังที่พบในผลการวิจัยว่าการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของทบวงมหาวิทยาลัยที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือ กิจกรรมหรือการปฏิบัติการใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้บัณฑิตที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค์ และการประกันคุณภาพจะมีประสิทธิผล ก็ต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินการของระบบการผลิตบัณฑิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งได้มีการทบทวนและติดตามกระบวนการผลิตได้โดยใกล้ชิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล ราชชนนบริบาล พบว่า สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งมีการเผยแพร่หลักการและนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถาบัน ส่วนใหญ่มีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย สำหรับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อพิจารณา การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร แต่ ละด้านพบว่า อยู่ในระดับมากสองด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ การประเมินคุณภาพและการควบคุมคุณภาพ แต่อยู่ในระดับปานกลางหนึ่งด้านคือ การตรวจสอบคุณภาพ นั้น เมื่อพิจารณาในด้าน การประเมินคุณภาพที่อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก

มหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดให้ทุกคณะวิชาและหน่วยงาน จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการทบทวนบทบาทและหน้าที่ของคณะวิชาและหน่วยงานว่า ในระยะเวลาทุก 1 ปีที่ผ่านมา คณะวิชา และหน่วยงานมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดได้ครบถ้วน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ และในส่วนของ การประเมินคุณภาพภายนอก มหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับการประเมินคุณภาพภายนอก และได้รับการรับรองคุณภาพจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นครั้งแรกตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 โดยมหาวิทยาลัยได้นำผลที่ได้รับจากการประเมินเผยแพร่ให้แก่สาธารณชนรับทราบ และแก่ประชาคมมหาวิทยาลัยศิลปากรในการรักษาคุณภาพ และพัฒนาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร สำหรับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านควบคุมคุณภาพ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อยู่ในระดับมากนั้น เนื่องจากมหาวิทยาลัยศิลปากรได้มีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ประกาศ และดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีการสื่อสารข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจกับบุคลากรในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ อาทิ การจัดอบรม การเสวนา การบรรยายพิเศษ และการทำประชาพิจารณ์อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชาและระดับหน่วยงาน รวมถึงการจัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานประสานงาน และสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่หน่วยงานต่างๆในมหาวิทยาลัย มีการกำหนดระบบและกลไก จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ที่บุคลากรสามารถศึกษาทำความเข้าใจในกระบวนการดังกล่าวได้ โดยมหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกคณะวิชาต้องปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ ที่ทุกคนต้องปฏิบัติจริง และให้ความใส่ใจอย่างยิ่ง อาทิ ทุกคณะวิชาและหน่วยงานต้องกำหนดตัวบ่งชี้ เกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติภารกิจทั้ง 4 ด้านของมหาวิทยาลัยขึ้นเป็นเกณฑ์คุณภาพของตน โดยแต่ละคณะวิชา และ หน่วยงานต้องตัดสินใจได้ว่าตนสามารถดำเนินการได้จริงครบถ้วนตามดัชนี ตัวบ่งชี้ที่กำหนดขึ้นเองนั้นได้ หรือไม่อย่างไร ซึ่งผลของการดำเนินงานใน 1 ปี จะมีรายงานในรูปของการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อมหาวิทยาลัยเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายในทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ ทิพวรรณ อิ่มสวัสดิ์ ค้นพบว่า การประกัน

คุณภาพ เป็นการรับประกันคุณภาพของกระบวนการการทำงานว่า มีการวางแผนและปฏิบัติ
 อย่างเป็นระบบเพื่อให้ผลผลิตมีคุณภาพมาตรฐานตรงตามที่กำหนดไว้

สำหรับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร
 พบว่าด้านการตรวจสอบคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลางนั้น เนื่องจาก มหาวิทยาลัยศิลปากรได้
 ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก
 โดยได้จัดทำตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา ที่พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของ
 การบูรณาการ มาตรฐาน องค์กรประกอบ และตัวบ่งชี้ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เข้าด้วยกัน
 โดยตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่พัฒนาขึ้น คือ 9 องค์กรประกอบ 60 ตัว
 บ่งชี้ มีเกณฑ์การประเมินที่กำหนดเป็นค่าร้อยละ 48 ตัวบ่งชี้ และไม่สามารถตรวจนับเป็นร้อย
 ละได้ 12 ตัวบ่งชี้ ไม่สามารถสะท้อนให้เห็นภาพรวมของสถาบัน ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของ
 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาได้ จึงทำให้มหาวิทยาลัยศิลปากร
 ปรับแก้รายงานการประเมินตนเองใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ
 การศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่
 กำหนดนโยบายหลักในการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของ
 อมรวิรัช นาคทรพรพ ที่ผลการวิจัยพบว่า ทุกประเทศที่ศึกษาในงานวิจัยมีการจัดตั้งหน่วยงาน
 กลางระดับชาติและหน่วยงานอิสระขึ้นมา ดูแลประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดย
 หัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ที่การกระตุ้นสถาบันอุดมศึกษา ให้มีกลไก
 ตรวจสอบการทำงานของตนควบคู่ไปกับการตรวจสอบภายนอก

3. ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย
 ศิลปากร เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบย่อย สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่
 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เทคโนโลยีและ
 อุปกรณ์ และ ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร โดยเมื่อพิจารณาปัจจัยองค์การ องค์กรประกอบย่อย
 ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เนื่องจากมหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดโครงสร้าง
 การบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้แจกแจงและมอบหมายหน้าที่แก่
 ผู้รับผิดชอบทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา และหน่วยงานอย่างชัดเจน มีการฝึกอบรมและ
 พัฒนาบุคลากรอยู่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ตั้งแต่มหาวิทยาลัยเริ่มดำเนินการด้านการประกัน
 คุณภาพ โดยมีการสนับสนุนการติดต่อสื่อสารภายในเพื่อให้เกิดความคล่องตัวสูงสุดในการ
 ประสานงานด้านการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ ภายหลังจากมหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับการ

ประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารมหาวิทยาลัย คณะวิชา และบุคลากรผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา ได้นำผลการประเมินมาปรับใช้ในการรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยศิลปากร มีบรรยากาศการทำงานที่ประสานสอดคล้องสนับสนุนซึ่งกันและกัน มากยิ่งขึ้น โดยจากการที่ผู้บริหารและบุคลากรผู้เกี่ยวข้องด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยศิลปากรทั้งในระดับคณะและหน่วยงาน ต่างมีการปรับเปลี่ยนและตอบรับในการ เปลี่ยนแปลงของปัจจัยองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมได้อย่างดีและทันทั่วทั้งที่สามารถพลิก สถานการณ์ความคลุมเครือของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นโอกาสใน การเร่งพัฒนาความรู้ ความสามารถในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์การ ตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันก่อให้เกิดความพึงพอใจในบรรยากาศขององค์การ สอดคล้อง กับแนวคิดของ แคทซ์ และโรเซนวิงซ์ (Katz & Rosensweig) ที่พบว่าหากผู้บริหารรับรู้ความ สลับซับซ้อน ความมั่นคง และความไม่แน่นอน ที่ปรากฏอยู่ในสภาพแวดล้อมได้อย่างถูกต้อง องค์การก็จะมีแนวโน้มที่จะตอบสนอง และปรับตัวได้อย่างเหมาะสมดียิ่งขึ้น องค์การจึง จำเป็นต้องมีความรับผิดชอบต่อการรักษาไว้ซึ่งสมดุลที่มีความคล่องตัวสำหรับองค์การ ซึ่งจะ ประกอบไปด้วย มิตินี้ความมั่นคงที่จะดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่มีอยู่ในขณะนั้น มีความ ต่อเนื่องพอเพียงที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงเป้าหมายหรือวิธีการเป็นไปอย่างมีระเบียบ มี ความสามารถในการปรับตัว และมีการริเริ่มสิ่งใหม่พอเพียงที่จะทำให้องค์การสามารถเป็นฝ่าย เริ่มการเปลี่ยนแปลงขึ้นได้ เมื่อสถานการณ์บังคับ

สำหรับปัจจัยองค์การในองค์ประกอบย่อย ด้านลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกที่ ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร เนื่องจาก มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ประกาศนโยบายในการกำหนดลักษณะสำคัญของระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนด โดยดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด ให้มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิชาและหน่วยงานในมหาวิทยาลัย เป็น ประจำทุกปี และได้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายนอก ตามที่สำนักงานรับรองรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษากำหนด โดยมหาวิทยาลัยศิลปากรได้รับการรับรอง มาตรฐานคุณภาพการศึกษาจาก สมศ. เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากการที่มหาวิทยาลัยสามารถรับ นโยบายทางการศึกษาจากหน่วยเหนือ ได้แก่ กระทรวงศึกษาธิการ ทบวงมหาวิทยาลัย หรือ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาในปัจจุบัน และ สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ

การศึกษามาดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในองค์กร ได้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีระบบขั้นตอน มีประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพตามที่สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นผู้กำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของ เทอริเบอร์รี่ (Terreberry) เห็นว่า สภาพแวดล้อมที่มีความสลับซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จะมี ผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิผลขององค์กร เนื่องด้วย ความสัมพันธ์กับภายนอกองค์กร มีผล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถคาดคะเนได้ ทำให้คนในองค์กรมีความจำเป็นในการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น สำหรับปัจจัยขององค์กร องค์กรประกอบย่อย ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร เนื่องจากมหาวิทยาลัยศิลปากรมีการสนับสนุนงบประมาณ ด้านเทคโนโลยีในระดับสูง ตั้งแต่มหาวิทยาลัยได้รับนโยบายการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนด โดยกำหนดให้ บุคลากรทุกคนในทุกคณะวิชา หน่วยงานได้รับการอบรมความรู้ ความสามารถในการใช้ คอมพิวเตอร์ และสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์พื้นฐานในการ ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดทำ website ของมหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อเผยแพร่ข้อมูลของแต่ละหน่วยงาน รวมถึง website ของ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสศึกษา หาความรู้ รับรู้ความเคลื่อนไหวใหม่ๆของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและ หน่วยงานภายนอก บุคลากรสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการดาวน์โหลด (download) ดึงข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเป็นการลด ระยะเวลาในการติดต่อ และ การจัดส่งข้อมูลให้กันโดยทางเอกสารเช่นในอดีต ส่งผลให้การ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรมีประสิทธิภาพ และ รวดเร็วทันเหตุการณ์ สอดคล้องกับแนวคิดของ บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สาระภูมิ ที่พบว่า องค์กรที่ใช้เทคนิควิทยาในการผลิตจะทำให้มีผลผลิตสูง และองค์กรที่มีความรู้ความเข้าใจ ต่อการใช้เทคนิคในการผลิตและมีการควบคุมในระดับสูง อำนาจของกลุ่มทางเทคนิคจะมี อำนาจเหนือกว่ากลุ่มอื่น และองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีคล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่าย มักจะ นำไปสู่บรรยากาศของการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจ สร้างสรรค์ และมีความ รับผิดชอบในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

สำหรับปัจจัยขององค์กรในองค์กรประกอบย่อย ด้านความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ที่ ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร เนื่องจาก มหาวิทยาลัยศิลปากรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในระดับแนวหน้าของประเทศไทย มายาวนานกว่า

63 ปี ด้วยชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยที่ได้ก่อร่างสร้างฐานมาจากความสำเร็จทางด้านคุณภาพการจัดการศึกษาให้แก่สังคมมาโดยตลอด ส่งผลให้บุคลากรที่มีความรักและความผูกพันกับมหาวิทยาลัยศิลปากรมาในระแวกนานๆนั้น จะเกิดความศรัทธาในสถาบันและมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในการที่จะทุ่มเท พัฒนา และรักษามาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษา และสร้างชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยศิลปากรให้อยู่ในระดับแนวหน้าของประเทศไทย ดังเช่นที่ผ่านมา ด้วยความมั่นคงและน่าเชื่อถือขององค์กรนี้ ส่งผลโดยตรงต่อบุคลากรที่มีความใส่ใจผูกพันต่อองค์กรที่จะมุ่งมั่นและทุ่มเทเพื่อพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเมื่อองค์กรประสบความสำเร็จ บุคลากรก็จะรู้สึกประสบความสำเร็จในวิชาชีพของตนด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ สเตียร์ส (Steers) ที่พบว่าปัจจัย 3 ประการที่ส่งผลต่อความรู้สึกใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านลักษณะส่วนตัวของบุคลากร ซึ่งรวมถึงอายุการทำงานในองค์กรและความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความใส่ใจในวิชาชีพ ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน และด้านประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความน่าเชื่อถือได้ขององค์กรในอดีตและความรู้สึกของบุคคลอื่นที่มีต่อองค์กร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ข้อเสนอแนะของการวิจัย
จากการค้นพบของการวิจัย การศึกษาวรรณกรรมและการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งการอภิปรายผลจากข้อค้นพบของการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยขององค์กรของมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อให้สามารถนำไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยศิลปากร ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นดังนี้

1. ข้อค้นพบของการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยขององค์กรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านลักษณะบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรเร่งส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร และการมุ่งมั่นปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ที่ได้รับ มากยิ่งขึ้น โดยมหาวิทยาลัยควรเร่งส่งเสริมด้านขวัญ กำลังใจ รวมถึงรางวัลให้แก่บุคลากรที่เป็นทั้งระดับผู้บริหารและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ในทุกระดับที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบุคลากรรุ่นใหม่ เพื่อให้เกิดความแรงจูงใจในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น อาทิ ในบุคลากรกลุ่มของอาจารย์ อาจมีการสนับสนุนอย่างจริงจังในการจัดผู้เชี่ยวชาญในสาขาด้านศิลปะและการออกแบบ ผู้เชี่ยวชาญด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และด้านวิทยาศาสตร์ ให้จัดเสวนา อบรม หรือบรรยายพิเศษเพื่อเพิ่มความรู้แก่อาจารย์ในเรื่องของการกำหนดตัวบ่งชี้ ดัชนีชี้วัด ที่เหมาะสมในการขอตำแหน่งทางวิชาการ จากการทำผลงานวิจัยหรือผลงานสร้างสรรค์ เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

กลุ่มอาจารย์ของแต่ละสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยศิลปากรในการเร่งพัฒนาผลงานวิจัย และผลงานสร้างสรรค์ให้กับมหาวิทยาลัยในปริมาณที่เพิ่มขึ้น และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานในการประสบความสำเร็จในวิชาชีพของบุคลากรได้ดีอีกด้วย

2. ข้อค้นพบของการวิจัยที่พบว่า การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ด้านการตรวจสอบคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และ บุคลากรที่เกี่ยวข้องด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ควรเร่งให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการตรวจสอบคุณภาพ โดยควรมีการทบทวน วิเคราะห์ว่า ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพทั้งการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอกที่มหาวิทยาลัยดำเนินอยู่นั้น มีการดำเนินและปฏิบัติตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดไว้จริงทุกชั้นตอนหรือไม่ และควรมีการจัดทำประชาพิจารณ์เพื่อระดมความคิดเห็นของประชาคม เพื่อวิเคราะห์ในเรื่องดังกล่าว เพื่อตรวจสอบได้ว่าระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัย กำหนดขึ้นนั้นมีจุดอ่อน และ จุดที่ต้องปรับแก้ให้มีความทันสมัยเหมาะสมกับยุคที่เปลี่ยนไป และมีความสอดคล้องกับหน่วยงานระดับสูงที่กำกับและกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศ

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวนลิขสิทธิ์

3. ข้อค้นพบของการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ยังขาดปัจจัยองค์การในองค์ประกอบย่อยในด้านโครงสร้างองค์การนั้น มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดนโยบาย / การวางแผนด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมากขึ้น เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ ตระหนัก และมองเห็นเป้าหมายของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนในองค์ประกอบย่อยด้านการปฏิบัติงานตามบทบาทนั้น มหาวิทยาลัยควรจัดบุคลากรให้ตรงตามความเหมาะสมของงานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งควรเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความรัก และความสนใจในด้านนี้อย่างจริงจัง เพื่อไม่ให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตัวเองถูกยัดเยียดหรือโยนงานให้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และสำหรับ ปัจจัยองค์การด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ มหาวิทยาลัยควรจัดให้มีการอบรม การเสวนา การบรรยายพิเศษ และการประชาพิจารณ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่ประชาคมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อกระตุ้น และสร้างบรรยากาศการติดต่อสื่อสารในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย ให้เสมือนการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่ของ

บุคลากรที่ทุกคนต้องรับรู้ เกี่ยวข้อง และปฏิบัติในวิถีชีวิตการทำงาน เพื่อร่วมกันนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ในด้านลักษณะของบุคลากร จำแนกตามสาขาวิชา อาทิ สายศิลปะ สายมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และสายวิทยาศาสตร์ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสาขาวิชา
2. ควรศึกษาเพื่อหารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมกับองค์กรที่มีความหลากหลายของสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กิติมา ปรีดีดีลิก. ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิทย์ยากร , 2533.

เข้มทอง สิริแสงเลิศ. “การวิเคราะห์ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอาชีวศึกษา เอกชนกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2540.

เครกซ์ และ มอร์แกน (Krejcie, R. V., and Morgan, D. W.). อ้างถึงใน สุทธิลักษณ์ ศิลปา . “ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ของอาจารย์มหาวิทยาลัยศิลปากร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2545.

ทบวงมหาวิทยาลัย. คู่มือการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย , 2544.

_____. คู่มือฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐาน อุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย , 2542.

_____. คู่มือฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์สภาคปท., 2544.

_____. นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัย [online], accessed 25 February 2004. Available From <http://www.qa.mua.go.th / thai /pechtong /training>

ทิพย์วรรณ ยิ้มสวัสดิ์. รายงานเรื่อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครปฐม. นครปฐม : กรมสามัญศึกษา , 2543.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การ : ทฤษฎีและการออกแบบ. กรุงเทพฯ : Management Center , 2538.

บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สาระภูมิ. ประสิทธิภาพการบริหารบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ทิพย์อักษร, 2535.

บรรจง จันทมาศ. ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ : บริษัทเอเชียเพรส จำกัด, 2539.

เพ็ญศิริ ทานให้. “ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในสังกัดพระบรมราชชนก เครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น , 2544.

มหาวิทยาลัยศิลปากร. คู่มือ ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. (นครปฐม : ฝ่ายวิชาการและสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา , 2544 .

- _____ . คู่มือการจัดทำรายงาน การประเมินตนเองและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2546. นครปฐม : สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา , 2546.
- _____ . รายงานการประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2545. นครปฐม : สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา , 2547 .
- รุ่ง แก้วแดง. การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช , 2544.
- ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ ฯ : รุ่งศิลป์การพิมพ์ , 2524.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ . เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ , 2536.
- วชิราภรณ์ สุรชนะสกุล “การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดเห็นของบุคลากร ใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา , 2546.
- วันชัย ศิริชนะ. “การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการศึกษา สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2537.
- _____ . สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด , 2545.
- _____ . แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทพิมพ์ดี จำกัด , 2545.
- _____ . สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. ประวัติความเป็นมา [online], accessed 27 February 2004. Available From <http://www.onceqa.or.th /Aboutus / index.html>
- _____ . [online], accessed 28 February 2004. Available From <http://www.onceqa.or.th / knowledge / index.html>
- _____ . บทสรุปสำหรับผู้บริหาร รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา. [online] , accessed 3 September 2005. Available From <http://www.onceqa.or.th / Aboutus / index.html>.

- สุธรรม อารีกุล. รายงานการวิจัยประกอบร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 .
: ประเด็นการอุดมศึกษากรุงเทพฯ :สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ,
2541.
- สุวิมล ราชชนกนิบาล. “การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา
ของรัฐสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา
อุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2541.
- ศรียรรณ เสรีรัตน์. องค์การและการจัดองค์การ. กรุงเทพฯ : บริษัท ชรรรมสาร , 2545 .
- อมรวิชัย นาคทรพรพ. รายงานวิจัยเชิงเอกสารเรื่อง คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถี
ทรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ:สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
แห่งชาติ, 2543.
- _____ . ในกระแสแห่งคุณภาพ : ข้อเสนอจากงานวิจัยศึกษา แนวโน้มความเคลื่อนไหวด้าน
การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศต่างๆ ทั่วโลก . กรุงเทพฯ :
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ , 2540 .
- อาภรณ์ พลเยี่ยม. “การศึกษาการดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับ
อุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขา
การบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น , 2542 .
- อุทุมพร จามรมาน. การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา. [online], accessed 25 February
2004. Available from [http:// www.thaiedresearch.org/ result / result/](http://www.thaiedresearch.org/result/result/)
- _____ . 9 ขั้นตอนการทำประกันคุณภาพการศึกษาที่ครบวงจร กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์ฟีนี ,
2539.

ภาษาอังกฤษ

- Astin , Alexander W. Assessment for excellence : the philosophy and practice of assessment
and evaluation in higher education. Phoenix, Ariz. : Oryx Press , 1993.
- Barnard , Chester I. The Functions of the Executive : 30th Anniversary Edition.
Cambridge,Mass : Harvard University Press , 2005.
- Bennis ,Warren G. and Robert Townsend. Reinventing Leadership : Strategies to Empower
the Organization. New York : Harper Paperbacks , 1997.

- Boque,Donald R. , Johnson ,W. Bert and Wilder, Frank. Information, Education and Communication in Population and Family Planning : a guide for national. 5th ed. Chicago : Community & Family Study Center, University of Chicago , 1991.
- Borden , Carl. quote in William B.Werthe , Jr., and Keith Davis ,5th ed. Human Resources and Personnel Management . New York : McGraw – Hill , 1995 .
- Campbell ,Ronald F. , Corbally J.E. and Ramsayer J.A. , Introduction to Educational Administration. Boston : Allyn and Bacon , Inc., 1976.
- Caplow ,Theodore. Managing and Organization. 4th ed. Holt Rinehart & Winston , 1992.
- Cyert ,Richard M. The Economics of Choice, Change and Organization: Essays in Memory of Richard M. Cyert. Northampton : Edward Elgar Publishing , 2002.
- Deming ,Edward W.The New Economics for Industry, Government, Education. Cambridge , Mass : MIT Center for Advance Education Service , 1994.
- Dessler ,Gary., Management. Englewood Cliffs , New Jersey : Prentice-Hall Inc., 2001.
- Edgar ,L. Morphet., Johns,Roe L. and Reller ,Theodore L. Educational organization and administration : concepts, practices, and issues. 4th ed. Englewood Cliffs , N.J. : Prentice-Hall Inc., 1990.
- Green , Dennis. The complete ISO 9000 Manual. London : Kogan , 1996.
- Hersey, Paul and Blanchard , Kenneth H. Management of Organizational Behavior : Leading Human Resources. 8th ed. Englewood Cliffs , N.J. : Prentice Hall , 2000.
- Hersey ,Paul , Blanchard ,Kenneth H. and Ohnson , Dewey E. J. Management of Organization Behavior : Leading Human Resource. 8th ed. Englewood Cliffs , New Jersey : Prentice-Hall , 2000.
- Hicks ,Herbert G. The Management of Organization. 5th ed. New York : McGraw-Hill Book Company , 1990.
- Hoy , Judith C. and Van Eynde , Dixie Cody. Organization development classics : the practiceand theory of change - the best of the OD. San Francisco : Jossey-Bass Publishers , 1997.
- Ivancevich , John M.,Peter Lorenzi ., Skinner , Steven J., Crosby ,Philip B and Irwin ,Richard D. Management: Quality and Competitiveness. New York : McGraw –Hill , 1994.

- J.Ghorpade. Assessment of Organizational Effectiveness. Palisadas, California : Goodyear Publishing Co., 1971.
- John W. Best , Research in Education. New Jersey : Prentice Hall , 1970 .
- Johnson , Perry L. ISO 9000 Meeting the New International Standards. Singapore : McGraw - Hill , 1996.
- Joseph , Litter O. Organization Structure and Behavior. 2nd ed. New York : John Wiley & Son , 1995.
- Kast ,F.E. and Rosensweig, J.E. Organization and Management A System Approach. 5th ed. New York : McGraw - Hill Book Company , 1990.
- Katz ,Daniel and Kahn , Robert L. The Social Psychology of Organizations, 2nd ed. New York : John Wiley & Son ,1978.
- Lawrence , Paul R. and Lorsch , Jay William. Organization and Environment : Management Differentiation and Integration. 3rd ed. Boston : Division of Research , Graduation School and Business Administration , Harward University , 1990.
- Lipham , James M. Leadership and decision making for effective educational change. 5th ed. Iowa : Institute for School Executives, The University of Iowa ,1991.
- Litwin , G. H. and Stringer, R. A. Motivation and Organization Climate quote in Richard M. Steers and Lyman W. Porter, eds. Motivation and Work Motivator. New York : McGraw –Hill , 1979.
- Lunenburg ,Fred C. and Ornstein, Allan C. Educational Administration : Concepts and Practices , 4th ed. Warsaw : Wadsworth Publishing , 2003.
- Mescon , Michael H., Albert , Michael., and Khedouri ,Franklin. Management : Individual and Organizational Effectiveness. 4th ed. New York : Harper & Row Publishers , 1990.
- Milton, Charles R. Human Behavior in Organization. 2nd ed. Englewood Cliffs , New Jersey : Prentice-Hall Inc.,1992 .
- Pfiffner , John M. and Presthus ,Robert V. Public Administration. 4th ed. New York : The Ranual Press Company , 1960.
- Porter , Lyman W., Allen , Robert W. and Angle Harold L. Organizational Influence Processes. : M.E.Sharpe , 2003.

- Rue ,Leslie W. and Byars , Lloyd L. Management : Skill and Application. 9th ed. North America ; McGraw-Hill Inc., 2000.
- Schein ,Edgar H. Process Consultation Revisited : Building the Helping Relationship (Addison Wesley Series on Organization Development). Englewood Cliffs , New Jersey : Prentice Hall , 1998.
- Simon , Herbert A. Administrative Behavior : A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organizations. 4th ed .Englewood Cliffs , New Jersey : Prentice-Hall , 1997.
- S.Terreberry, “The Evaluation of Organizationl Environment.” Administrative Science Quarterly. 6th ed. New York : McGraw –Hill ,1990.
- Stebbing , Lionel. Quality Assurance : the route to efficiency and competitiveness. 3rd ed. New York : Ellis Horwood ,1993.
- Steers , Richard M. Introduction to Organizational Behavior. Harper Collins Publishers , 1991.
- Steers ,Richard M. and Mowday,Richard T.Management Effective Organization : An Introduction 3rd ed. Boston , Massachusetts : Kent Publishing , 1990.
- Steers , Richard M., Ungson , Gerardo R. & Bigley , Gregory A.. Motivation and Leadership at Work. New York : McGraw-Hill , 1996.
- Steers , Richard M., Porter ,Lyman W. and Bigley ,Gregory A. Motivation and Work Behavior. New York : McGraw-Hill , 2003.
- Steers , Richard M. and Black , J.Stewart . Organizational Behavior. 5th ed. Englewood Cliffs , New Jersey : Prentice-Hall , 1994.
- Stogdill , Ralph M. and Bass ,Bernard M. Handbook of Leadership : A Survey of Theory and Research. Hardcover, New York : Simon & Schuster , 1990.
- Tannenbaum ,Robert ., Massarik ,Fred and Weschler, Irving R. Leadership and Organization: A Behavioral Science Approach. 3rd ed. Harvard Business Reviews , Garland , 1990.
- Tead , Ordway. Human Nature and Management: Application of Psychology to Executive Leadership. 2nd ed. New York : Mcgraw-Hill , 1990.

Vincent ,Fernand. Organization Administration Communication (Manual of Practical Management). Essex : ITDG Publishing ,1997.

William B.Werthe , Jr., and Keith Davis. Human Resources and Personnel Management. New York : McGraw – Hill , 1995.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|--|--|
| 1. อาจารย์ ดร.ศุภชัย ศุภลักษณ์นารี | รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 2. อาจารย์ ธนาทร เจียรกุล | คณบดีคณะดุริยางคศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.วสิน อิงคพัฒนากุล | ภาควิชาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม
คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 4. อาจารย์ ดร.วิชัญญ์ เชาว์ดำรงค์ | ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร |
| 5. อาจารย์ ดร.สมชาย ตำเนียงงาม | หัวหน้าภาควิชาภาษาไทย
คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร |

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ข
เอกสารขอความร่วมมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ โทรภายใน 2368

ที่ ศธ.0520.203.2/062 วันที่ 18 พฤศจิกายน 2548

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ ดร.วิชัย เชาว์ดำรงค์

ด้วย นางสาวพัชรินทร์ ไค้ะบุรินทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับ
อนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยกำหนดประสิทธิภาพขององค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกัน
คุณภาพมหาวิทยาลัยศิลปากร”

ดังนั้นจึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้โปรดตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ เพื่อ
การวิจัยที่แนบมาพร้อมกันนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชม ชินะดังกูร)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา



ที่ ศธ 0520.203.2/0169

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
นครปฐม 73000

16 มกราคม 2549

เรื่อง ขอลดลงเครื่องมือ

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ฉบับ

ด้วย นางสาวพัชรินทร์ โต๊ะบุรินทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการ
บริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง “ปัจจัยกำหนดประสิทธิผลขององค์การที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย
ศิลปากร”

ในการนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวพัชรินทร์
โต๊ะบุรินทร์ ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข
ก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ด้วย จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชวนชม ชินะคังกูร)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ฝ่ายธุรการ

โทร. 0 - 3421 - 9136

FAX 0 - 3421 - 9136



ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / 03๑๐

วันที่ 24 มกราคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน คณบดีคณะครุศึกษาศาสตร์

ด้วย นางสาวพัชรินทร์ โต้ะบุรินทร์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยกำหนด ประสิทธิภาพขององค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยศิลปากร" มีความประสงค์ จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะกรรมการประกันคุณภาพ ในหน่วยงานของท่าน เพื่อประกอบการทำ วิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้ง คณะกรรมการประกันคุณภาพทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง
มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่งวนลิขสิทธิ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิราวรรณ กองคล้าย)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ก

รายชื่อสถานศึกษาที่ทดลองใช้เครื่องมือ (try out)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายชื่อสถานศึกษาที่ทดลองใช้เครื่องมือ (try out)

มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ

1. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยบูรพา
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. คณะวิทยาศาสตร์
4. คณะศึกษาศาสตร์
5. คณะศิลปกรรมศาสตร์
6. คณะพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ง
รายชื่อสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายชื่อสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ที่	ชื่อหน่วยงาน / คณะวิชา
	มหาวิทยาลัยศิลปากร
1	สำนักงานอธิการบดี
2	คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์
3	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
4	คณะมัณฑนศิลป์
5	คณะโบราณคดี
6	คณะอักษรศาสตร์
7	คณะศึกษาศาสตร์
8	คณะวิทยาศาสตร์
9	คณะเภสัชศาสตร์
10	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
11	คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
12	คณะดุริยางคศาสตร์
13	คณะวิทยาการจัดการ
14	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยกำหนดประสิทธิผลขององค์การ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร

.....

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ ใช้สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม คือ คณะกรรมการ
ประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
ระดับคณะวิชา

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยกำหนดประสิทธิผลขององค์การ

ตอนที่ 3 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

3. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่อง ปัจจัยกำหนดประสิทธิผล
ขององค์การ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
คำตอบที่ได้จะพิจารณาในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบบิตใดต่อสถานศึกษาของท่าน แต่จะเป็น
ประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพวิชาการของสถานศึกษาต่อไป จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จาก
ท่านได้โปรดตอบตามสภาพความเป็นจริง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับการอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม
เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาส่งคืนผู้วิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้สอดซองที่จำหน่ายผู้วิจัยมาพร้อม
แบบสอบถามนี้แล้ว ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์มา ณ ที่นี้ด้วย

(นางสาว พัชรินทร์ โตะบุรินทร์)

นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดเติมข้อความและทำเครื่องหมาย / ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. คณะ / หน่วยงานที่สังกัด

.....

2. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
 5. อื่นๆ (โปรด

ระบุ)

4. สายการปฏิบัติงาน

1. สายวิชาการ 2. สายช่วยวิชาการ
 3. สายธุรการ

5. ตำแหน่ง

1. ผู้บริหาร
 1. ระดับมหาวิทยาลัย
 2. ระดับคณะวิชา / หน่วยงานเทียบเท่า
 3. ระดับภาควิชา / หมวดวิชา / สาขาวิชา
 4. ระดับกอง / ฝ่าย / งาน

2. อาจารย์

3. เจ้าหน้าที่

6. ประสบการณ์การทำงานในมหาวิทยาลัย

1. 1 – 5 ปี 2. 6 – 10 ปี
 3. 10 – 15 ปี 4. 15 – 20 ปี
 5. มากกว่า 20 ปี

7. ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ

1. ไม่ได้ปฏิบัติ 2. ปฏิบัติ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

8. ประสิทธิภาพการทำงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย
2. คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา
3. คณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
4. คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ตอนที่ 2 ปัจจัยกำหนดประสิทธิผลขององค์กร

โปรดพิจารณาปัจจัยกำหนดประสิทธิผลขององค์กรของท่านในเรื่องดังต่อไปนี้ และประเมินตามรายการต่างๆ ด้วยการทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย / การวางแผนงานด้านประกันคุณภาพของหน่วยงาน					
2	มีการจัดบุคลากรตามความเหมาะสมของงานการประกันคุณภาพ					
3	ผู้บริหารระดับรองมีอิสระ และมีอำนาจในการตัดสินใจภายใต้ขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย					
4	มีการฝึกให้หัวหน้างาน / ผู้บังคับบัญชาได้รับฝึกหัดตัดสินใจด้วยตนเอง					
5	มีการฝึกผู้ใต้บังคับบัญชาให้ตัดสินใจด้วยตนเอง					
6	มีการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยี / นวัตกรรม ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	มีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ					
8	หน่วยงานได้รับการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพจากหน่วยงานอื่นทั้งในและนอกสถาบัน					
9	มีการประสานงานและความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานอื่น					
10	มีการสร้างความร่วมมือกับชุมชน และหน่วยงานต่างๆ ในการปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพ					
11	มีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตามความสามารถ					
12	บุคลากรมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน					
13	บุคลากรมีความสนใจใฝ่หาความรู้ และประสบการณ์เพิ่มเติม ในด้านการประกันคุณภาพ					
14	บุคลากรเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ					
15	หน่วยงานมีนโยบายและกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพที่ชัดเจน					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16	วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสอดคล้องกับเป้าหมายด้านประกันคุณภาพของหน่วยงาน					
17	ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ และ มีความสามารถในการปกครอง ทำให้งานด้านประกันคุณภาพบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด					
18	บุคลากรสามารถนำนโยบายด้านประกันคุณภาพไปสู่การปฏิบัติได้					
19	การติดต่อประสานงานด้านประกันคุณภาพภายในหน่วยงานมีการจัดอย่างเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว					
20	มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านประกันคุณภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ					
21	หน่วยงานมีการประเมินผลงานด้านประกันคุณภาพ เมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงานในแต่ละโครงการ					
22	หน่วยงานมีการนำผลการประเมินด้านประกันคุณภาพ ไปใช้ประกอบการบริหารและการวางแผนในอนาคตต่อไป					
23	หน่วยงานมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ด้านประกันคุณภาพ					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24	หน่วยงานมีการติดตามและปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ					
25	หน่วยงานมีการสนับสนุนด้านเครื่องมือ เครื่องใช้และอุปกรณ์ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด					

ตอนที่ 3 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร

โปรดพิจารณาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร และประเมินตามรายการต่างๆ ด้วยการทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย สามารถดำเนินการได้อย่างมีเอกภาพ					
2	นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นไปตาม มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสมศ.					
3	นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นความร่วมมือประสานงานอย่างต่อเนื่องระหว่างมหาวิทยาลัย คณะวิชา และหน่วยงานต่างๆ					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย สนับสนุนให้คณะวิชาและหน่วยงานพัฒนาระบบ และ กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ					
6	มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา และเผยแพร่แก่บุคลากรและหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย					
7	คณะวิชามีการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาและเผยแพร่แก่บุคลากรและหน่วยงานต่างๆภายในมหาวิทยาลัย					
8	มหาวิทยาลัยมีการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาและเผยแพร่แก่สาธารณชน					
9	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยยึดหลักความเป็นอิสระในการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน					
11	มหาวิทยาลัยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการชุดต่างๆ ในการประกันคุณภาพอย่างเหมาะสม					
12	องค์ประกอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาชุดต่างๆ มีความเหมาะสม					
13	คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาชุดต่างๆ สามารถดำเนินการกิจตามที่กำหนดไว้ได้ประสบผลสำเร็จ					
14	การจัดทำคู่มือ และ เอกสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามีความเหมาะสม					
15	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยส่งเสริมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก					
16	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีการกำหนดเกณฑ์กลางสำหรับการประกันคุณภาพซึ่งหน่วยงานระดับต่างๆ ใช้เป็นแนวทางร่วมกันได้					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติซึ่งหน่วยงานระดับต่างๆ ใช้เป็นแนวทางได้					
18	มหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบ-และประเมินคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับภาควิชา และคณะวิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่า					
19	ระบบการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทั้งกับภาครัฐและเอกชน					
20	การประมวลผล วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย มีความเหมาะสม					
21	การประมวลผล วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน มีความเหมาะสม					
22	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
23	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานแยกเป็น 3 ส่วนคือ ปัจจุบันนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน					

ข้อที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
24	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีการพัฒนาเข้าสู่คุณภาพและมาตรฐานสากล					
25	การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมีการป้อนข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
26	บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย					
27	การปรับเปลี่ยนผู้บริหารส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
28	มหาวิทยาลัยมีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปี					
29	การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการช่วยรักษาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้เป็นอย่างดี					

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่น

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

RELIABILITY ANALYSIS- SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev	Case
1. VA01	3.93	0.74	30
2. VA 02	3.96	0.66	30
3. VA 03	4.26	0.67	30
4. VA 04	3.86	0.73	30
5. VA 05	3.56	0.62	30
6. VA 06	3.96	0.71	30
7. VA 07	4.10	0.75	30
8. VA 08	4.23	0.77	30
9. VA 09	4.00	0.69	30
10. VA 10	3.96	0.76	30
11. VA 11	3.90	0.75	30
12. VA 12	3.93	0.63	30
13. VA 13	3.96	0.71	30
14. VA 14	3.56	0.67	30
15. VA 15	3.86	0.77	30
16. VA 16	3.86	0.77	30
17. VA 17	3.80	0.76	30
18. VA 18	3.83	0.74	30
19. VA 19	3.93	0.73	30
20. VA R20	3.96	0.80	30
21. VA 21	4.00	0.69	30
22. VA 22	3.96	0.61	30
23. VA 23	4.00	0.60	30
24. VA 24	3.96	0.71	30
25. VA 25	4.13	0.62	30
26. VR01	4.23	0.72	30
27. VR02	4.23	0.72	30
28. VR03	4.13	0.68	30
29. VR04	4.06	0.69	30
30. VR05	4.00	0.69	30

	Mean	Std Dev	Case
31. VR06	4.06	0.78	30
32. VR07	3.93	0.78	30
33. VR08	4.06	0.69	30
34. VR09	4.00	0.52	30
35. VR10	4.00	0.58	30
36. VR11	4.06	0.52	30
37. VR12	4.10	0.66	30
38. VR13	3.96	0.66	30
39. VR14	4.23	0.62	30
40. VR15	4.16	0.59	30
41. VR16	4.06	0.63	30
42. VR17	4.03	0.55	30
43. VR18	4.03	0.66	30
44. VR19	3.83	0.59	30
45. VR20	3.96	0.71	30
46. VR21	4.00	0.58	30
47. VR22	4.00	0.69	30
48. VR23	3.93	0.73	30
49. VR24	4.13	0.73	30
50. VR25	4.16	0.59	30
51. VR26	4.20	0.66	30
52. VR27	3.83	0.64	30
53. VR28	4.06	0.63	30
54. VR29	4.03	0.76	30

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนบัณฑิต

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	212.9200	794.2024	36.7100	54

RELIABILITY ANALYSIS- SCALE (ALPHA)

Item – total Statistics

	Scale	Scale	Corrected	
	Mean	Variance	Item-	Alpha
	If Item	If Item	Total	If Item
	Deleted	Deleted	Correlation	Deleted
VA01	94.7000	39.114	.413	.717
VA02	94.6667	39.747	.390	.720
VA03	94.4000	37.352	.683	.699
VA04	94.7667	41.702	.132	.737
VA05	65.0667	42.616	.058	.740
VA06	94.6667	41.402	.169	.734
VA07	94.5333	39.568	.350	.721
VA08	94.4000	41.283	.161	.735
VA09	94.6333	40.792	.249	.729
VA10	94.6667	38.644	.447	.714
VA11	94.7333	41.306	.164	.735
VA12	94.7000	40.424	.326	.724
VA13	94.6667	41.540	.154	.735
VA14	95.0667	39.789	.377	.720
VA15	94.7667	42.185	.069	.742
VA16	94.7667	40.047	.288	.726
VA17	94.8333	40.626	.235	.730
VA18	94.8000	40.648	.239	.730
VA19	94.7000	40.148	.297	.725
VA20	94.6667	38.023	.482	.711
VA21	94.6333	41.344	.185	.733
VA22	94.6667	42.506	.075	.739
VA23	94.5333	41.223	.242	.729
VA24	94.6667	40.023	.324	.724
VA25	94.5000	40.810	.283	.727

	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha If Item Deleted
VR01	113.3333	46.782	.538	.764
VR02	113.3333	46.782	.538	.764
VR03	113.4333	48.074	.440	.769
VR04	113.5000	51.500	.069	.788
VR05	113.5667	51.564	.062	.788
VR06	113.5000	49.500	.231	.781
VR07	113.6333	49.895	.194	.783
VR08	113.5000	48.190	.417	.771
VR09	113.5667	50.875	.203	.781
VR10	113.5667	52.668	.040	.791
VR11	113.5000	51.224	.157	.782
VR12	113.4667	48.878	.362	.773
VR13	113.6000	50.800	.149	.784
VR14	113.3333	50.437	.207	.781
VR15	113.4000	51.834	.057	.787
VR16	113.5000	50.741	.199	.783
VR17	113.5333	50.189	.275	.778
VR18	113.5333	48.257	.427	.770
VR19	113.7333	48.064	.518	.767
VR20	113.6000	48.317	.384	.772
VR21	113.5667	49.771	.308	.776
VR22	113.5667	47.702	.467	.768
VR23	113.6333	46.309	.577	.761
VR24	113.4333	47.909	.418	.770
VR25	113.4000	50.800	.180	.782
VR26	113.3667	51.068	.122	.785
VR27	113.7333	51.306	.102	.786

VR28	113.5000	47.086	.589	.763
VR29	113.5333	18.395	.346	.774

Reliability Coefficients

N of Case = 30

N of Item = 54

Alpha = .779

หมายเหตุ VA หมายถึงข้อคำถามตอนที่ 2 (ตัวแปรต้น)
 VR หมายถึงข้อคำถามตอนที่ 3 (ตัวแปรตาม)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาว พัชรินทร์ โต้ะบุรินทร์
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 116/12 ถ.บางขุนนนท์ บางขุนนนท์ กรุงเทพฯ 10170
ที่ทำงาน	คณะดุริยางคศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทรศัพท์ 02-424-5623 แฟกซ์ 02-424-5618
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนราชินีบูรณะ จังหวัดนครปฐม
พ.ศ. 2539	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศึกษา อักษรศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2544	ศึกษาต่อระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จังหวัดนครปฐม
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2540	Creative บริษัท Enjoy Kidding (ผลิตรายการ โทรทัศน์)
พ.ศ. 2541	Creative & Public Relation บริษัท Gibson & Gun (ผลิตรายการ โทรทัศน์)
พ.ศ. 2542	งานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2542	นักบริหารงานทั่วไป คณะดุริยางคศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
การศึกษาดูงาน	
พ.ศ. 2545	ศึกษาดูงานโรงเรียนดีเด่นภาคตะวันออก จำนวน 5 โรงเรียน ระยะเวลา 8 วัน