

สภาการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



ณัฐรุพ์ชร์ ตติย์ธานุกุล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา



ณัฐรุพีชร์ ตติย์ธานุกุล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

พฤษภาคม 2558

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษาและคณบดีวิทยาลัยการศึกษา ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้า
ด้วยตนเอง เรื่อง “สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร.น้ำฝน กัณมา)
อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัตน์)
คณบดีวิทยาลัยการศึกษา
พฤษภาคม 2558



เรื่อง: สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ศึกษาค้นคว้า: ณัฐรุพัชร์ ตติย์ธานุกุล การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: กศ.ม. (การบริหารการศึกษา),
มหาวิทยาลัยพะเยา, 2558

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.น้ำฝน กันมา

คำสำคัญ: การประกันคุณภาพการศึกษา

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษาสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ ในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณาหลาย ๆ ด้าน พบว่าด้านการบริหารจัดการขององค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.52) และน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ ในส่วนข้อเสนอแนะ พบว่า คณะศิลปศาสตร์ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถเชื่อมโยงระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งมีการฝึกอบรมด้านการวัดผลประเมินอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีทักษะเฉพาะทาง เพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

Title: STATE OF ADMINISTRATION OF QUALITY ASSURANCE IN EDUCATION SCHOOL OF LIBERAL ARTS,
UNIVERSITY OF PHAYAO

Author: Nutthapat Tatithanukul, Independent Study: M.Ed. (Educational Administration), University of Phayao,
2015

Advisor: Dr.Namfon Gunma.

Keywords: quality assurance

ABSTRACT

This research aims to study and make recommendations on state of administration of quality assurance in case of the education school of liberal arts on university of Phayao. In number of population is 50 persons. The evaluated instrument was a questionnaire, whereas the 5 levels. Statistical results are regarding to mean value (\bar{X}) and standard deviation (S.D.).

The results show that the state of administration of quality assurance in the overall average is the highest level. ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.47) As considering in many function found that the management of the organization, with the average at the highest level ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54), followed by the general features of the administration, the mean is at the highest level ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.52) and the lowest is the ability of personnel (service staff), the average value was high ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.59), respectively. On our recommendations is the faculty should also developed a knowledge system can be linked to the quality of the actual work. As well as training on assessment must be intensive continuous. And encourage staff should have specialized skills for operational efficiency.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
กฎกระทรวง ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ระดับอุดมศึกษา.....	7
ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ.....	12
ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553.....	15
การประกันคุณภาพการศึกษาด้านศิลปศาสตร์	17
ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การวิเคราะห์ข้อมูล	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์	50
ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานการ ประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.....	56
5 สรุปและอภิปรายผล	57
สรุปผลการวิจัย	57
อภิปรายผลการวิจัย.....	60
ข้อเสนอแนะ	61
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	67
ภาคผนวก ก ผู้ทรงคุณวุฒิ	68
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	69
ภาคผนวก ค ตารางวิเคราะห์แบบวัดดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	73
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	78

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ 3 ปี.	3
2	แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
3	แสดงค่าเฉลี่ยสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์.	50
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร.....	51
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการขององค์กร.....	52
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)	53
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร	54
8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านวัฒนธรรมองค์กร.....	55

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานคณะ	20
2 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	43



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษา ที่ต้องมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มี ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก และในวรรคสอง บัญญัติว่า ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง บัญญัติไว้ใน หมวด 6 ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ทุกระดับประกอบด้วย “ระบบประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบประกันคุณภาพภายนอก” โดยกำหนดให้ “หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน” และกำหนดให้ “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกโดยทำการประเมินผลการจัดการศึกษาของทุกสถาบันอย่างน้อยหนึ่งครั้งทุก 5 ปี”

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 โดยใช้องค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาการประกันคุณภาพ เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจ 4 ประการของสถาบันอุดมศึกษา คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้สอดคล้องกับ หลักการและแนวทางที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด ทั้งนี้ยังจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มีการจัดทำแผนประจำปี จัดทำรายงานการประเมินตนเอง กระบวนการประเมินคุณภาพภายในและเสนอต่อ สกอ. รับการประเมินคุณภาพภายนอกตามระยะเวลาที่ สมศ. กำหนดและนำเสนอผลการประเมินคุณภาพพร้อมทั้งแผนงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ

คณะศิลปศาสตร์ เป็นอีกหนึ่งคณะที่จัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งได้มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ที่ใช้บังคับประกอบคุณภาพของ สกอ. เป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาการประกันคุณภาพ เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจ 4 ประการของสถาบันอุดมศึกษา และนับตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นมา คณะศิลปศาสตร์ได้เริ่มมีการประเมินคุณภาพการศึกษา หลังจากได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาครั้งแรก คณะศิลปศาสตร์ มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ คณะจึงได้พัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ โดยมอบหมายให้รองคณบดีฝ่ายบริหาร ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา ฝ่ายกิจการนิสิต และผู้ช่วยคณบดี เป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภายในคณะ และหน่วยงานภายนอกคณะ ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ได้แต่งตั้งคณะกรรมการงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ให้มีหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในระดับคณะ ตามเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ดำเนินงานและติดตามความก้าวหน้าของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) เตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและหลักฐานตามตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบระดับสถาบัน เพื่อเสนอ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา และนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะ มาพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน ทั้งนี้ คณะศิลปศาสตร์ได้นำแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA เป็นแนวทางในการสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะ โดยการดำเนินงานการประกันคุณภาพแต่ละตัวบ่งชี้ มีการดำเนินงานครบวงจรคุณภาพ PDCA เริ่มต้นจากการวางแผน (Plan) การดำเนินงานตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการนำผลการตรวจสอบมาพัฒนา (Act) เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันตามตัวบ่งชี้ นั้น ๆ บรรลุเป้าหมายและมีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากผลการดำเนินงานที่ผ่านในรอบ 3 ปี คณะศิลปศาสตร์ มีผลการดำเนินงานแสดงดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 แสดงผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ 3 ปี

คณะศิลปศาสตร์	คะแนน สกอ.	คะแนน สมศ.
ผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2554	3.41	-
ผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2555	4.62	4.55
ผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2556	4.62	4.57

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษา สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำผลการศึกษา และข้อเสนอแนะที่ได้ไปพัฒนาต่อยอด วางแผน ปรับปรุงระบบการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากประชากรทั้งหมด 126 คน ที่สังกัดคณะศิลปศาสตร์ แล้วสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวนทั้งสิ้น 50 คน ประกอบด้วย คณะผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 8 คน คณะกรรมการประจำคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 16 คน อาจารย์หัวหน้าสาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 7 คน และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 19 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร
2. ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

3. ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)
4. ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร
5. ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ทำการศึกษาสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ได้แก่

1. ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร
2. ด้านการบริหารจัดการขององค์กร
3. ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)
4. ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร
5. ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาทำการศึกษาในเขตพื้นที่ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาทำการศึกษาตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557 ถึงเดือน มกราคม พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ภายใต้องค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร 2) ด้านการบริหารจัดการขององค์กร 3) ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่) 4) ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร 5) ด้านวัฒนธรรมองค์กร

คุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร หมายถึง คุณลักษณะของผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์ที่มีแนวคิด วิสัยทัศน์ มุ่งการพัฒนาต่อยอดให้มีความสำคัญต่อการดำเนินงาน ให้การสนับสนุนบุคลากร จัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสม มีความสามารถและจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ มีทักษะและกระบวนการในการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการขององค์กร หมายถึง การกำหนดโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบ การกำหนดแผนกลยุทธ์ และกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะศิลปศาสตร์ไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งมีการสื่อสาร และระบบสารสนเทศที่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน และดำเนินงานโดยสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร

ความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่) หมายถึง มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรคณะศิลปศาสตร์ มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวและมุ่งสู่ความสำเร็จของงาน ภาระหนักและดำเนินงานโดยใช้หลักการหรือวิธีที่มีคุณภาพ

สภาพแวดล้อม/ทรัพยากร หมายถึง การสร้างบรรยากาศและมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งอาคารพื้นที่ในการดำเนินงานสะดวก เหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ และมีรูปแบบวิธีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่ดี

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แนวปฏิบัติของบุคลากรเจ้าหน้าที่ ของคณะศิลปศาสตร์ ในความรับผิดชอบ ความพร้อมและยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ลักษณะการทำงานเป็นทีม มุ่งผลสัมฤทธิ์ การยอมรับและเห็นคุณค่าของการประเมินเพื่อพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. คณะศิลปศาสตร์จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านบริหารจัดการและประกันคุณภาพ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เป็นข้อมูลให้หน่วยงานอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์การของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าหาทบทวนวรรณกรรม จากตำราทางวิชาการ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเรียบเรียงข้อมูลได้ ดังนี้

1. กฎกระทรวง ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ระดับอุดมศึกษา
2. ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ
3. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
4. การประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์
5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา
 - 5.1 ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร
 - 5.2 ด้านการบริหารจัดการขององค์กร
 - 5.3 ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)
 - 5.4 ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร
 - 5.5 ด้านวัฒนธรรมองค์กร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

กฎกระทรวง ว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ระดับอุดมศึกษา

ข้อ 2 ในกฎกระทรวงนี้

“การประเมินคุณภาพภายใน” หมายความว่า การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ที่กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกำหนดสำหรับการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งกระทำ โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้น หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

“การประเมินคุณภาพภายนอก” หมายความว่า การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือผู้ประเมินภายนอก

“การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า กระบวนการติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำ รายงานการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการ พัฒนาคุณภาพการศึกษา

“การพัฒนาคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า กระบวนการพัฒนาการศึกษาเข้าสู่ คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบและโครงสร้าง การวางแผน และการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งการสร้าง จิตสำนึกให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็น ความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน)

หมวด 1

บททั่วไป

ข้อ 3 ระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนา มาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

- (1) การประเมินคุณภาพภายใน
- (2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
- (3) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ข้อ 4 ระบบการประกันคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานและมุ่งพัฒนาคุณภาพ การศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

- (1) การประเมินคุณภาพภายนอก
- (2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

ข้อ 5 ให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ด้วยการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดและการมีส่วนร่วม ของชุมชน

ข้อ 6 ให้สถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยรายงานนั้นต่อสาธารณชน

ข้อ 7 สถานศึกษาต้องนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไป ประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา (ราชกิจจานุเบกษา, 2553, หน้า, 22-24, สื่อออนไลน์)

หมวด 2

การประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

การอุดมศึกษา

ข้อ 30 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา” ประกอบด้วย

- (1) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตาม (3) ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง เป็นประธานกรรมการ
- (2) เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นรองประธานกรรมการ

(3) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งโดยคำ แนะนำ ของคณะกรรมการ การอุดมศึกษา จากผู้มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในด้านการจัด การศึกษาการบริหารสถานศึกษา หรือการประเมินการจัดการศึกษา จำนวนไม่เกินเก้าคนเป็น กรรมการซึ่งในจำนวนนี้จะต้องแต่งตั้งบุคคลที่ไม่เป็นข้าราชการหรือพนักงานมหาวิทยาลัยที่มี ตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคน

ให้เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษาแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาซึ่งดูแลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกรรมการและ เลขานุการ

ข้อ 31 ให้นำความในข้อ 10 ข้อ 11 และข้อ 12 มาใช้บังคับกับคุณสมบัติ ลักษณะ ต้องห้าม วาระการดำรงตำแหน่ง การแต่งตั้งกรรมการแทน การแต่งตั้งกรรมการเพิ่ม และการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิตามข้อ 30 (3) โดยอนุโลม

ข้อ 32 คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษามีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

(2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาโดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

(3) แต่งตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา

(4) ปฏิบัติการอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่รัฐมนตรีหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา มอบหมาย

ข้อ 33 ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ข้อ 34 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้พิจารณาจาก

(1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

(2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

(3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

ข้อ 35 วิธีการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ให้ใช้แนวปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

(1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีหน้าที่

พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

(3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

(4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังต่อไปนี้

- (ก) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ
- (ข) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์
- (ค) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน
- (ง) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น
- (จ) อุปกรณ์การศึกษา
- (ฉ) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา
- (ช) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา
- (ซ) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 36 ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

หมวด 3

การประกันคุณภาพภายนอก

ข้อ 37 การประกันคุณภาพภายนอกให้คำนึงถึงจุดมุ่งหมายและหลักการ ดังต่อไปนี้

- (1) เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
- (2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม และโปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงและมีความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบได้
- (3) สร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย ซึ่งสถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน
- (4) ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา
- (5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ และพัฒนาการจัดการศึกษาของรัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัวยุทธศาสตร์ชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น
- (6) ความเป็นอิสระ เสรีภาพทางวิชาการ เอกสิทธิ์ ปรึชญ์ ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายของสถานศึกษา

ข้อ 38 ในการประกันคุณภาพภายนอก ให้สำนักงานทำการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาแต่ละแห่งตามมาตรฐานการศึกษาของชาติและครอบคลุมหลักเกณฑ์ในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (1) มาตรฐานที่วัดด้วยผลการจัดการศึกษาในแต่ละระดับและประเภทการศึกษา
- (2) มาตรฐานที่วัดด้วยการบริหารจัดการศึกษา
- (3) มาตรฐานที่วัดด้วยการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
- (4) มาตรฐานที่วัดด้วยการประกันคุณภาพภายใน

ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องทำการประเมินคุณภาพภายนอกจากมาตรฐานอื่นเพิ่มเติมจากมาตรฐานที่กำหนดในวรรคหนึ่ง ให้สำนักงานประกาศกำหนดมาตรฐานอื่นได้โดยความเห็นชอบของรัฐมนตรี

ข้อ 39 วิธีการในการประกันคุณภาพภายนอก ให้เป็นไปตามระเบียบที่สำนักงานกำหนด

ข้อ 40 ในกรณีที่ผลการประเมินคุณภาพภายนอกแสดงว่า ผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาได้ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ให้สำนักงานแจ้งเป็นหนังสือพร้อมแสดงเหตุผลที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานแก่หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษานั้น และให้สถานศึกษานั้นปรับปรุงแก้ไขโดยจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและดำเนินการตามแผน เพื่อขอรับการประเมินใหม่ภายในสองปีนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมินครั้งแรก

ให้สถานศึกษาเสนอแผนพัฒนาคุณภาพต่อสำนักงานเพื่อพิจารณาอนุมัติภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลการประเมินตามวรรคหนึ่ง

ข้อ 41 ในกรณีที่สถานศึกษาไม่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขภายในกำหนดเวลาตามข้อ 40 ให้สำนักงานรายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษาหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัดอื่น แล้วแต่กรณี เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป (ราชกิจจานุเบกษา, 2553, หน้า 30-34, สื่อออนไลน์)

ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ

(ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2552, สื่อออนไลน์) ได้ให้ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้ให้ข้อมูลโดยภาพรวมดังจะยกมาประกอบดังนี้

คุณภาพ คือ

ภาพลักษณ์ของคุณลักษณะที่ดีของผลิตภัณฑ์หรือบริการ บุคคลและองค์กรที่ตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

การควบคุมคุณภาพ คือ

การควบคุมคุณภาพ (Quality control) หมายถึง กิจกรรมการบริหารคุณภาพ ในส่วนที่มุ่งทำให้บรรลุข้อกำหนดทางด้านคุณภาพ ตามนัยจากคำนิยามดังกล่าว คือ การดำเนินการส่วนใดที่เป็นไปในลักษณะมุ่งกระทำให้เกิดผลที่บนชิ้นงานผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างเจาะจง แล้วตรวจสอบทดสอบผลการดำเนินการ รวมทั้งกิจกรรมอื่น ๆ ที่จะทำให้อุปกรณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณลักษณะตามที่กำหนดไว้ เราเรียกการดำเนินการทั้งหมดนี้ว่า “การควบคุมคุณภาพ”

การประกันคุณภาพ คือ

การกระทำที่มีการ วางแผน ไว้ล่วงหน้าและเป็นไปอย่างมีระบบ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีความมั่นใจได้ว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการจะสามารถตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพ

ได้ตามที่ได้ตกลงกัน การประกันคุณภาพเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับแต่สินค้าและบริการที่มีคุณภาพเท่านั้น

การประกันคุณภาพ (Quality assurance) หมายถึง กิจกรรมการบริหารคุณภาพในส่วนที่มุ่งทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะบรรลุข้อกำหนดทางด้านคุณภาพ

ตามนัยจากคำนิยามดังกล่าว คือ การดำเนินการส่วนใดที่เป็นไปในลักษณะเพื่อจะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่กระบวนการผลิต หรือกระบวนการให้บริการ โดยมีได้มุ่งกระทำเพียงแต่ที่ตัวชิ้นงานผลิตภัณฑ์ หรือการบริการเท่านั้น หากแต่มุ่งที่จะสร้างความมั่นใจตั้งแต่ก่อนจะลงมือดำเนินการผลิตหรือให้บริการ ว่าผลของการผลิต หรือให้บริการนั้น ๆ จะบรรลุข้อกำหนดทางด้านคุณภาพได้อย่างแน่นอน เราเรียกการดำเนินการในลักษณะเช่นนี้ว่า “การประกันคุณภาพ”

ทำไมต้องประกันคุณภาพ

การที่เราจะทราบว่าการศึกษาจะมีคุณภาพอย่างไร มีอะไรคือตัวชี้วัด วัดได้อย่างไร ประมาณไหน ใครเป็นคนทำ เป็นคนวัด มีการนำเสนอผลการดำเนินงานอย่างไร เมื่อใด เพื่อให้ผู้ใช้มีความมั่นใจว่าสิ่งนั้นเขาสามารถนำไปใช้ได้ตรงตามความต้องการ และให้ประโยชน์กับผู้ใช้มากที่สุด ประการแรก และที่สำคัญคือตาม พ.ร.บ การศึกษาแห่งชาติ ปี 2542 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่ง ทุกระดับต้องปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ในหมวด 6 เพื่อรับการประเมินภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งทุกระยะ 5 ปี และควรให้ดำเนินการภายในปี 2543 ซึ่งต้องทำความเข้าใจให้ถูกต้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพดังนี้

1. การประเมินเป็นการให้ข้อมูลที่ช่วยให้มีการปรับปรุงตนเองให้ทำงานได้ดีขึ้น
 2. การประเมินเป็นงานที่ต้องทำในวงจรการทำงานอยู่แล้ว ไม่ใช่การเพิ่มภาระ
 3. การประเมินเป็นงานที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง
 4. การประเมินเป็นงานของทุกคนไม่ใช่การสร้างผลงานทางวิชาการของใคร
 5. การประเมินเป็นงานที่ต้องทำด้วยใจเป็นกลาง สะท้อนผลงานตามความเป็นจริง
 6. การประเมินเป็นงานที่ทุกคนต้องทำด้วยความเต็มใจ และอยากทำ
 7. การประเมินเป็นงานที่ต้องทำให้ถูกต้องตามหลักวิธีการ ผู้ทำต้องมีความรู้ในการประเมิน
 8. การประเมินเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันทำให้เสร็จ
 9. การประเมินเป็นงานที่ต้องเอาผลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง
 10. การประเมินเป็นงานที่ต้องเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ
- (คู่มือการประเมินภายในฯ สถาบันส่งเสริมการประเมินฯ สำนักนายกรัฐมนตรื, 2543, สื่อออนไลน์)

ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ได้กำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิด “ความรู้คู่คุณธรรม” และจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งนำไปสู่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งใหญ่ที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษา คือ ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542, สื่อบนไลน์)

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม (ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2552, สื่อบนไลน์)

ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

มีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและ สร้างสรรค์การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น (ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2552, สื่อบนไลน์)

ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

ข้อ 1 ข้อบังคับนี้เรียกว่า “ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553”

ข้อ 2 ข้อบังคับนี้ให้มีผลบังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ 3 ในข้อบังคับนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยพะเยา

“ส่วนงาน” หมายความว่า ส่วนงานตามมาตรา 7(3) และ (4) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ. 2553

“สกอ.” หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

“สมศ.” หมายถึง สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

ข้อ 4 ให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

- (1) อธิการบดี เป็นประธานกรรมการ
- (2) รองอธิการบดีและหัวหน้าส่วนงาน เป็นกรรมการ
- (3) รองอธิการบดีที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย เป็นกรรมการและเลขานุการ
- (4) ผู้ปฏิบัติงานในกองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 2 คน เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ 5 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ดังนี้

- (1) กำหนดนโยบาย ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา
- (2) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน
- (3) ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน
- (4) รับทราบและให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน แล้วนำเสนอสภามหาวิทยาลัย
- (5) รับทราบและให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินคุณภาพภายนอกของมหาวิทยาลัย แล้วนำเสนอสภามหาวิทยาลัย
- (6) หน้าที่อื่นตามมหาวิทยาลัยมอบหมาย

ข้อ 6 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

(1) ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้องค์ประกอบคุณภาพ สกอ. เป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาการประกันคุณภาพ เพื่อให้ครอบคลุมภารกิจ 4 ประการของสถาบันอุดมศึกษา คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้ ให้สอดคล้องกับหลักการและแนวทางที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด

(2) ให้มหาวิทยาลัยและส่วนงาน จัดให้มีระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่มหาวิทยาลัย และส่วนงานต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

(3) ให้มหาวิทยาลัยจัดทำแผนประจำปีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและให้ส่วนงานจัดทำแผนให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย

(4) ให้มหาวิทยาลัยและส่วนงาน จัดทำรายงานการประเมินตนเองที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพที่ สกอ. และมหาวิทยาลัยกำหนด

(5) ให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีกระบวนการการประเมินคุณภาพภายใน ทั้งระดับมหาวิทยาลัยและส่วนงาน ทุกรอบปีการศึกษา และให้นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน

(6) ให้มหาวิทยาลัยจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน และเสนอต่อ สกอ. ภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเปิดเผยต่อสาธารณชน

(7) ให้มหาวิทยาลัยนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายใน พร้อมทั้งแผนงานปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อรับทราบและให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ

(8) ให้มหาวิทยาลัยรับการประเมินคุณภาพภายนอกตามระยะเวลาที่ สมศ. กำหนด

(9) ให้มหาวิทยาลัยนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายนอก พร้อมทั้งแผนงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ

ข้อ 7 ให้อธิการบดีรักษาการตามข้อบังคับนี้ และให้มีอำนาจออกประกาศหรือคำสั่งเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อบังคับนี้ กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อบังคับนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด (ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา, 2553)

การประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์ ตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2553 ตามการก่อตั้งของ มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อ 1) ผลิตบัณฑิต ให้มีความพร้อมทุกด้านทั้งอยู่อย่างมีความสุขจบไปมีงานทำและเป็นคนดีของสังคม 2) เพื่อทำการวิจัยที่เน้นการสร้างปัญญาารวมหมู่ เคียงคู่ชุมชน 3) เพื่อบริการวิชาการโดยเน้นการใช้ปัญญาารวมหมู่เพื่อพัฒนาความเข้มแข็งของชุมชน 4) เพื่อทำนุบำรุงภูมิปัญญา ศิลปะ วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นสู่สากล 5) เพื่อบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และยึดมั่นในธรรมมาภิบาล โดยอยู่ในกลุ่มสถาบัน ค2 ที่เป็นมหาวิทยาลัยสมบูรณื แบบที่เน้นการเรียนในระดับปริญญาตรี คณะเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ การศึกษา ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือสะท้อนภาพการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ตลอดจนชี้ให้เห็น แนวทางในการพัฒนาทุก ๆ ด้านของคณะ ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการปรับกระบวนการ ดำเนินงานที่สอดคล้องกับผลการประเมินในปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม การประเมินตรวจสอบ และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จะนำมาซึ่งการพัฒนาผลการดำเนินงาน ของคณะต่อไป

ผลการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย พะเยา ประจำปีการศึกษา 2555 ในภาพรวมการดำเนินงานทุกองค์ประกอบของการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในสกอ. (9 องค์ประกอบ/23 ตัวบ่งชี้) คะแนนเฉลี่ย 4.62 และตัวบ่งชี้ ของสมศ. (11 ตัวบ่งชี้) คะแนนเฉลี่ย 4.55 โดยผลประเมินเฉลี่ยทั้งตัวบ่งชี้ (23 ตัวบ่งชี้) และ สมศ. (15 ตัวบ่งชี้) เท่ากับ 4.59

คณะศิลปศาสตร์มีจุดเด่น/แนวทางเสริม (ภาพรวมของคณะ)

1. ผู้บริหาร (คณบดี) มุ่งมั่นและตั้งใจที่จะใช้ QA เป็นเครื่องสะท้อนการปฏิบัติงาน และพัฒนาการดำเนินงานจากผลประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม
2. มีการใช้ระบบ และกลไกการประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน อย่างชัดเจน มีการมอบหมายผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ทุกตัวบ่งชี้้อย่างชัดเจน ทั้งระดับปฏิบัติการ และระดับบริหาร
3. มีบรรยากาศขององค์กร ที่มุ่งสู่องค์กรแห่งคุณภาพ จากการมีส่วนร่วมของ บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายบริการ
4. คณะมีการสนับสนุนงบประมาณเงินรายได้ของคณะอย่างเป็นรูปธรรม ในการผลักดันบรรยากาศการวิจัยของคณะ และเป็นกลไกการสร้างนักวิจัยรุ่นใหม่ และนักวิจัย สถาบัน

5. คณะมีระบบและกลไก การผลักดันคณาจารย์ในการผลิตหนังสือ/ตำรา ได้ผลงานแบบก้าวกระโดด จากผลงานในปีที่ผ่านมา
6. คณะมีการพัฒนาระบบบริการจัดการ การตรวจสอบผลการดำเนินงานของทีมนิเทศและกำหนดแผนการพัฒนาด้านตนเองอย่างเป็นรูปธรรม
7. คณะมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่ตรงกับบริบทของคณะอย่างแท้จริง เป็นรูปธรรม และกำหนดแผนบริหารความเสี่ยงได้ชัดเจน
8. คณะเป็นต้นแบบของการบริหารงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่สามารถจัดสรรงบประมาณได้ครอบคลุมทุกพันธกิจ โดยเฉพาะพันธกิจด้านการวิจัย
9. มีตัวอย่างกิจกรรมการพัฒนาทักษะบุคลากรสายวิชาการ สายสนับสนุน ที่เป็นทักษะร่วมอย่างเป็นรูปธรรม เช่น ปฐมนิเทศอาจารย์ใหม่ อบรมภาษาอังกฤษ อบรมการพูดในที่สาธารณะ อบรม SPSS ปฏิบัติธรรมเจริญภาวนา อบรมการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร เป็นต้น
10. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเฉพาะของคณะ เพื่อเอื้อต่อการส่งผ่านข้อมูล และพัฒนาการสื่อสารกับบุคลากร
11. บุคลากรสายสนับสนุน ได้รับการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง จนเกิดความรัก ความภูมิใจในองค์กร และพัฒนารูปแบบการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาของงานที่ได้รับผิดชอบได้เป็นอย่างดี เช่น งานกิจกรรมนิสิต (ทุนกู้ยืม กยศ./กรอ.) งานการเงินและพัสดุ เป็นต้น

คณะศิลปศาสตร์มีนโยบายที่สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าประสงค์ของคณะ ดังนี้

1. นโยบายด้านการจัดการเรียนการสอน

ส่งเสริมบรรยากาศทางวิชาการโดยนำกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา มาเป็นกลไกในการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ

2. นโยบายด้านการพัฒนานิสิต

ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างประสบการณ์และพัฒนาให้นิสิต มีคุณลักษณะตามคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามหลักสูตร

3. นโยบายด้านการวิจัย

ส่งเสริมและสนับสนุนให้นิสิตและบุคลากรดำเนินการวิจัย สนับสนุนและพัฒนาให้บุคลากรดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับองค์ความรู้ตามสาขาวิชาโดยเน้นองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับท้องถิ่น การวิจัยในชั้นเรียน และวิจัยสถาบัน เข้าร่วมการเป็นเครือข่ายวิจัยเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรได้เผยแพร่ผลงานวิจัยหรือร่วมทำวิจัย สนับสนุนการบูรณาการงานวิจัยกับการเรียนการสอน การบริการวิชาการและงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

4. นโยบายด้านการบริการวิชาการสู่สังคม

สนับสนุนและให้ความสำคัญการบริการวิชาการแก่ชุมชนเป้าหมายตามนโยบายหนึ่งคณะหนึ่งอำเภอของมหาวิทยาลัย โรงเรียนในโครงการพระราชดำริและศูนย์การเรียนรู้ภาษาแม่คำมีซึ่งเป็นโครงการที่ชุมชนดำเนินการและได้ขอการสนับสนุน ส่วนการให้บริการวิชาการภายในมหาวิทยาลัย จะให้บริการทางด้านภาษาแก่นิสิตและบุคลากรของมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมการสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

5. นโยบายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สนับสนุนการเผยแพร่วัฒนธรรมทั้งของไทยและต่างชาติ ส่งเสริมให้มีการบูรณาการด้านศิลปวัฒนธรรมเข้ากับพันธกิจด้านอื่นของคณะและมหาวิทยาลัย

6. นโยบายด้านการบริหารจัดการ

ปรับปรุงโครงสร้างและระบบบริหารให้สอดคล้องกับพันธกิจของคณะ กำหนดอำนาจหน้าที่ของบุคลากรให้ชัดเจน มีแนวทางหรือคู่มือในการให้และขอรับบริการ จัดระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล จัดสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ จัดให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร มีการจัดระบบการบริหารจัดการที่ดีด้วยหลักคิด 7 ประการตามค่านิยมร่วมของมหาวิทยาลัย และมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกคณะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและประหยัด

7. นโยบายด้านการเงินและงบประมาณ

หาแหล่งรายได้นอกเหนือจากเงินงบประมาณ จัดสรรงบประมาณอย่างมีระบบตรวจสอบได้ ยึดหลักประหยัด มีการติดตามผลงานและประเมินผลการใช้จ่าย ตลอดจนจนสร้างเครือข่ายกับสถาบันอุดมศึกษาเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน

8. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเห็นว่าการประเมินตนเองหรือการตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นกระบวนการที่ควบคู่หรือต้องดำเนินการพร้อมไปกับการปฏิบัติการที่ดี มีเกณฑ์คุณภาพและมาตรฐานรองรับนำระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการและนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

9. นโยบายด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ

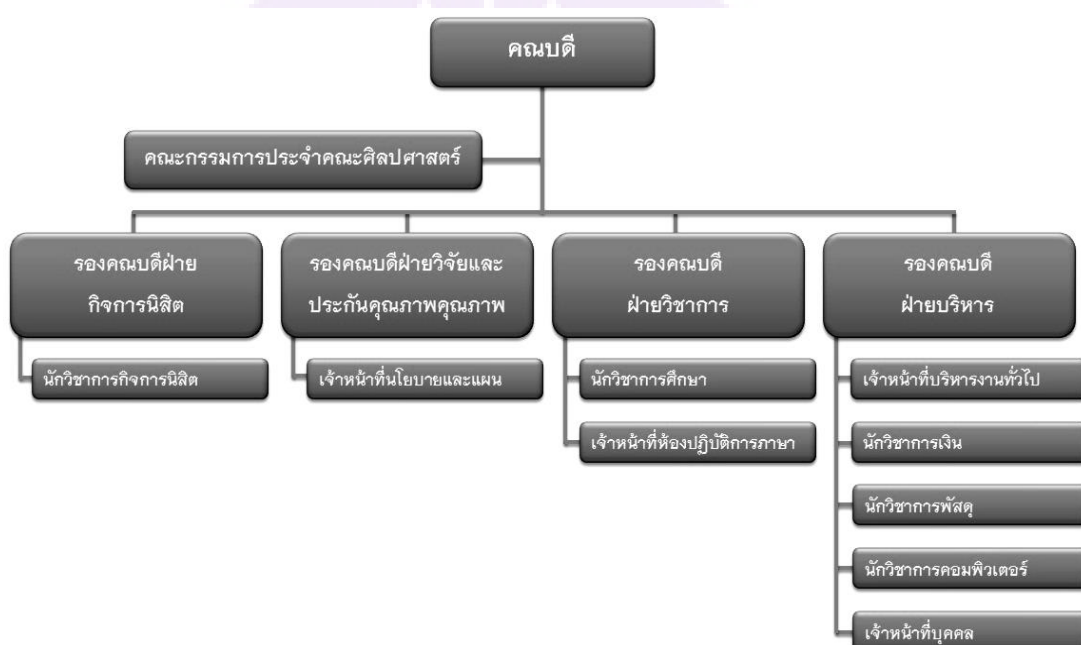
พัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และนำเชื่อถือทั้งข้อมูลนิสิต บุคลากร หลักสูตร การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุง

ศิลปวัฒนธรรม งบประมาณ และข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อประโยชน์ของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้สนใจ

10. นโยบายด้านการจัดการความรู้ในองค์กร

ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน โดยการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือเพื่อให้เกิดพัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาระบบความรู้ขององค์กร อันจะส่งผลให้คณะศิลปศาสตร์เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

โครงสร้างการบริหารงานคณะ



ภาพ 1 โครงสร้างการบริหารงานคณะ

โครงสร้างการบริหารงาน แบ่งตามสายงานการบังคับบัญชาที่คณบดีมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบให้รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าสาขาวิชา กำกับดูแลงานส่วนต่าง ๆ ได้แก่ งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานบริการการศึกษา งานนโยบายและแผน หน่วยกิจการนิสิต หน่วยวิจัย หน่วยประกันคุณภาพ และสาขาวิชา นอกจากนี้ยังให้มีคณะกรรมการฝ่ายต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นเพื่อรองรับภารกิจการบริหารจัดการที่อยู่ในการกำกับดูแลตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการประจำคณะ ทั้งนี้เพื่อวางรากฐานให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

การบริหารงานของคณะศิลปศาสตร์ มีคณบดีเป็นผู้บังคับบัญชา มีรองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ รองคณบดีฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพ รองคณบดีฝ่ายกิจการนิสิต และมีผู้ช่วยคณบดีอีก 3 ท่าน ร่วมรับผิดชอบบริหารงานในคณะตามที่คณบดี

มอบหมาย และให้มีหัวหน้าสาขาวิชาช่วยบริหารงานวิชาการตามที่มอบหมาย ในส่วนการบริหารงานของสำนักงานคณะ จะมีเจ้าหน้าที่งานฝ่ายต่าง ๆ ร่วมรับผิดชอบ ในการบริหารงานตามภารกิจของงาน ดังนี้ งานธุรการ งานการเงินและพัสดุ งานบริการ การศึกษา งานนโยบายและแผน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ขอรับบริการส่งเรื่องถึงงานธุรการ (หน่วยสารบรรณ) หน่วยสารบรรณกลาง งานธุรการลงทะเบียนรับ แยกเรื่องส่งให้หน่วยงานปฏิบัติหน่วยปฏิบัติพิจารณาเสนอความเห็น เสนอรองคณบดีหรือผู้ช่วยคณบดีที่รับผิดชอบรองคณบดีหรือผู้ช่วยคณบดีพิจารณาสั่งการหรือ เสนอความเห็นคณบดีรับทราบหรือสั่งการหน่วยงานดำเนินการและติดตามงาน

วิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

การวางแผนและการประเมิน (ก่อน ระหว่าง และหลังการตรวจเยี่ยม)

ก่อนการตรวจเยี่ยม

1. คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ศึกษาและวิเคราะห์รายงาน การประเมินตนเอง (SAR) ของคณะศิลปศาสตร์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และประชุมกำหนด ขอบเขตการตรวจเยี่ยมและการประเมินคุณภาพการศึกษา

2. คณะกรรมการแบ่งคณะการประเมิน 4 ชุด ดังนี้

- 2.1 องค์ประกอบที่ 1,7,8,9 และ สมศ. ที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 องค์ประกอบที่ 2.1-2.7 และ สมศ. ที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 องค์ประกอบที่ 2.8,3,6 และ สมศ. ที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 องค์ประกอบที่ 4,5 และ สมศ. ที่เกี่ยวข้อง

ระหว่างการตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในประชุมเตรียมงานและดำเนินการ ตรวจสอบหลักฐานประกอบรายงานการประเมินตนเองของคณะศิลปศาสตร์ ตามที่คณะ อ้างอิงผลการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังได้รวบรวมข้อมูลอื่น ๆ จากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุน และนิสิต ศิษย์เก่า พร้อมทั้งเยี่ยมชมหน่วยงาน ห้องปฏิบัติการ

หลังการตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้ประชุมเพื่อสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพทางวาจา และจัดทำเป็นรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในฉบับสมบูรณ์

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

คณะกรรมการคุณภาพการศึกษาภายในได้ดำเนินการตรวจสอบเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงผลการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ ตามรายละเอียดแต่ละตัวบ่งชี้คุณภาพและตรวจสอบว่ามีผลการดำเนินการเป็นอย่างไร โดยศึกษาและพิจารณาว่าเอกสารผลการดำเนินการดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานอย่างไร เป็นไปตามเกณฑ์ในแต่ละระดับหรือข้อที่ระบุเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณอย่างไร รวมทั้งการแสวงหาข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานจากแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง และจากการสังเกตสภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ในรายงานองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยสรุปว่า เอกสารอ้างอิงผลการดำเนินงานมีความถูกต้องสอดคล้องในแต่ละเกณฑ์ประเมินคุณภาพอย่างไร และพิจารณาผลการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ที่ระบุไว้ (รายงานประจำปีคณะศิลปศาสตร์ ปีการศึกษา 2556)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร

เมื่อกล่าวถึงผู้นำนับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันในการบริหาร ผู้นำยังคงเป็นความคาดหวังสูงสุดในการแบกรับภาระ นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ แต่ทว่า บทบาทผู้นำในยุคของพระนเรศวรมหาราชกับผู้นำของวันนี้แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง โดยเฉพาะในโลกของธุรกิจ หากผู้นำคนใดยังผูกขาดการตัดสินใจ ไม่ยอมมีส่วนร่วม ก็ยากที่จะนำพาองค์กรหรือประเทศอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน และที่สำคัญไปกว่านั้นก็คือ ผู้นำยุคนี้ต้องทำงานเชิงรุกเพื่อสร้างความได้เปรียบอยู่เสมอ

ความหมายและประเภทของผู้นำ

ผู้นำ ซึ่งหมายถึงบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งขึ้นมาหรือได้รับการยกย่องขึ้นให้เป็นผู้ทำหน้าที่ตัดสินใจ เพราะมีความสามารถการปกครองบังคับบัญชา และจะพาผู้ตามหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ไปในทางดีหรือชั่วได้ โดยใช้ระบบกระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันในอันที่จะให้บรรลุเป้าหมาย และความสามารถที่จะชักจูงผู้อื่นให้ความร่วมมือร่วมใจกับตน ดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมายของตนได้ ดังนั้น การเป็นผู้นำจึงเป็นศิลปะของการที่จะมีอิทธิพลเหนือคน

และนำคนแต่ละคนไปโดยที่คนเหล่านั้นมีความเชื่อ มีความมั่นใจในตัวผู้นำ มีความเคารพนับถือ และให้ความร่วมมือกับผู้นำด้วยความจริงใจ เพื่อจะได้ปฏิบัติภารกิจให้ลุล่วงไปด้วยดี ภาวะผู้นำนั้น ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการบริหารงาน และเป็นจุดรวมพลัง ของทุกคน ในองค์กร ฉะนั้น ผู้นำย่อมเป็นหลักที่มีความสำคัญยิ่งในการบริหารงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และต่อผลงานอันเป็นส่วนรวม คุณภาพ และคุณลักษณะของผู้นำย่อมจะมีผลสะท้อนต่อ วิธีปฏิบัติงานและผลงานขององค์การเป็นอย่างมาก (กัลยาณี สูงสมบัติ, 2550, สื่อออนไลน์)

ผู้นำ (Leader) หมายถึง บุคคลที่มีศิลปะ บุคลิกภาพ ความสามารถ เหนือบุคคลทั่วไป สามารถชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตามที่ต้องการได้ ส่วนความเป็นผู้นำ (Leadership) เป็นกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อกลุ่ม เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารทุกคนควรเป็นผู้นำ และมีภาวะผู้นำ แต่ผู้นำไม่สามารถเป็นผู้บริหารที่ดีได้ทุกคน เพราะผู้บริหารต้องมีทักษะ มีความสามารถในหน้าที่ของ ผู้บริหารด้วย

ประเภทของผู้นำ

1. ผู้นำตามอำนาจหน้าที่ เป็นผู้นำโดยอาศัยอำนาจหน้าที่ (Authority) และมีอำนาจ บารมี (Power) เป็นเครื่องมือ มีลักษณะที่เป็นทางการ (Formal) และไม่เป็นทางการ (Informal) เกิดพลังร่วมของกลุ่มในการดำเนินงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อำนาจนี้ได้มาจาก กฎหมาย กฎระเบียบ หรือขนบธรรมเนียม ในการปฏิบัติ จำแนกผู้นำประเภทนี้ออกเป็น 3 แบบ คือ

1.1 ผู้นำแบบใช้พระเดช (Legal leadership) ผู้นำแบบนี้เป็นผู้หน้าที่ได้อำนาจ ในการปกครองบังคับบัญชาตามกฎหมายมีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ราชการมาหรือเกิดขึ้น จากตัวผู้นั้น หรือจากบุคลิกภาพของผู้นั้นเอง ผู้นำแบบนี้ได้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ในกระทรวง ทบวง กรม เช่น รัฐมนตรี อธิบดี หัวหน้ากอง และหัวหน้าแผนก เป็นต้น

1.2 ผู้นำแบบใช้พระคุณ (Charismatic leadership) คือ ผู้นำที่ได้อำนาจเกิดขึ้นจาก บุคลิกภาพอันเป็นคุณสมบัติส่วนตัวของผู้นั้น มิใช่อำนาจที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งหน้าที่ ความสำเร็จในการครองใจและชนะใจของผู้นำประเภทนี้ ได้มาจากแรงศรัทธาที่ก่อให้เกิดผู้อยู่ใต้ บังคับเกิดความเคารพนับถือและเป็นพลังที่จะช่วยผลักดันให้ร่วมจิตร่วมใจกัน ปฏิบัติตามคำสั่ง แนะนำด้วยความเต็มใจ ตัวอย่างได้แก่ มหาตมะคานธี ซึ่งสามารถใช้ภาวะการเป็นผู้นำครองใจ ชาวอินเดียนับเป็นจำนวนล้าน ๆ คน ได้

1.3 ผู้นำแบบพอพระ (Symbolic leadership) คือ ผู้นำที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย มิได้ใช้อำนาจหน้าที่ในการปกครองบังคับบัญชา บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติตามเพราะเกิดแรงศรัทธา หรือสัญลักษณ์ในตัวของผู้นั้นมากกว่า เช่น พระมหากษัตริย์ซึ่งเป็นองค์ประมุขและ สัญลักษณ์ของแรงศรัทธาของประชาชนไทยทั้งหมด

2. ผู้นำตามการใช้อำนาจ

2.1 ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic leadership) หรือ อัตนนิยม คือใช้อำนาจต่าง ๆ ที่มีอยู่ในการสั่งการแบบเผด็จการโดยรวบอำนาจ ไม่ให้โอกาสแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตั้งตัวเป็นผู้บงการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเชื่อฟังโดยเด็ดขาด ปฏิบัติการแบบนี้เรียกว่า One Man Show อยู่ตลอดเวลาโดยไม่คำนึงถึงจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ฮิตเลอร์

2.2 ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laisser-faire leadership) หรือ Free-rein leadership ผู้นำแบบนี้เกือบไม่มีลักษณะเป็นผู้นำเหลืออยู่เลย คือ ปล่อยให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำการใด ๆ ก็ตามได้โดยเสรี ซึ่งการกระทำนั้นต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย กฎระเบียบหรือข้อบังคับที่กำหนดไว้ และตนเป็นผู้ดูแลให้กิจการดำเนินไปได้โดยถูกต้องเท่านั้น มีการตรวจตราน้อยมาก และไม่คอยให้ความช่วยเหลือในการดำเนินงานใด ๆ ทั้งสิ้น

2.3 ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic leadership) ผู้นำแบบนี้ เป็นผู้นำที่ประมวลเอาความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากคณะบุคคลที่อยู่ใต้บังคับบัญชาที่มาร่วมกันอภิปรายแสดงความคิดเห็นในปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำเอาความคิดที่ดีที่สุดมาใช้ ฉะนั้น นโยบายและคำสั่งจึงมีลักษณะเป็นของบุคคลโดยเสียงข้างมาก

3. ผู้นำตามบทบาทที่แสดงออก จำแนกเป็น 3 แบบ คือ

3.1 ผู้นำแบบบิดา-มารดา (Parental leadership) ผู้นำแบบนี้ ปฏิบัติตนเหมือนพ่อ-แม่ คือทำตนเป็นพ่อแม่เห็น ผู้อื่นเป็นเด็ก อาจแสดงออกมาในบทบาทของพ่อแม่ที่อบอุ่น ใจดี ให้กำลังใจ หรืออาจแสดงออกตรงกันข้ามในลักษณะการตำหนิติเตียนวิพากษ์ วิจารณ์ คัดโทษ แสดงอำนาจ

3.2 ผู้นำแบบนักการเมือง (Manipulator leadership) ผู้นำแบบนี้พยายามสะสมและใช้อำนาจ โดยอาศัยความรอบรู้และตำแหน่งหน้าที่การงานของคนอื่นมาแอบอ้างเพื่อให้ตนได้มีความสำคัญและเข้ากับสถานการณ์นั้น ๆ ได้ ผู้นำแบบนี้เข้าทำนองว่า ยืมมือของผู้บังคับบัญชาของผู้นำแบบนี้อีกชั้นหนึ่ง โดยเสนอขอให้สั่งการเพื่อประโยชน์แก่การสร้างสิทธิให้แก่ตนเอง

3.3 ผู้นำแบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert leadership) ผู้นำแบบนี้เกือบจะเรียกว่า ไม่ได้เป็นผู้นำตามความหมายทางการบริหาร เพราะมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำแก่ Staff ผู้นำแบบนี้มักเป็นผู้เชี่ยวชาญและมีความรู้เฉพาะอย่าง เช่น คุณหมอมอพรทิพย์ มีความเชี่ยวชาญในการตรวจ DNA ถ้าพิจารณาจากบุคลิกภาพ อีริก เบิร์น จิตแพทย์ชาวอเมริกัน ได้วิเคราะห์โครงสร้างของบุคลิกภาพของคนว่า มีอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ ภาวะของความเป็นเด็ก (Child egostate) ภาวะของการเป็นผู้ใหญ่ (Adult egostate) และภาวะของความเป็นผู้ปกครอง (Parents egostate) ก็จะมองผู้นำได้เป็น 3 แบบ

3.3.1 ภาวะความเป็นเด็กในรูปแบบผู้นำ ผู้นำที่มีลักษณะเช่นนี้จะเป็นคนที่เอาแต่ใจตัวเอง ก้าวร้าว ตื้อรั้น กระตือรือร้น ไม่กล้าตัดสินใจ มีความคิดสร้างสรรค์ มักเป็นภาวะของผู้นำที่เต็มไปด้วยความคิดแต่ไม่ทำ

3.3.2 ภาวะผู้ใหญ่ในรูปแบบผู้นำ ผู้นำแบบนี้จะเป็นคนที่มีการวิเคราะห์ และสนใจข้อมูลเป็นหลัก เป็นคนที่มุ่งความสำเร็จ โดยไม่สนใจความรู้สึกของลูกน้อง อยู่ในโลกแห่งเหตุและผล ไม่มีอารมณ์ขันพุดงาย ๆ ก็คือ เป็นคนที่จริงจังกับทุกเรื่องโดยเฉพาะกับลูกน้อง

3.3.3 ลักษณะภาวะพ่อแม่ในรูปแบบผู้นำ ผู้นำเช่นนี้จะเป็นผู้นำที่ออกจะเพด็จการติชมลูกน้องเสมอ ถ้าดีจะเป็นห่วงเป็นใย คอยปกป้อง อีกด้านก็คือรวบอำนาจเบ็ดเสร็จ โดดเดี่ยว มีความลึกลับ ออกคำสั่งอย่างเดียวไม่ค่อยฟังความเห็น (กัลยาณี สูงสมบัติ, 2550, สื่อออนไลน์)

ศูนย์วิจัยของมหาวิทยาลัย Michigan ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้นำ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ผู้นำที่มุ่งคน (Employee Oriented) คือ ผู้นำที่เน้นความมีสัมพันธภาพที่ดีกับพนักงาน กับบุคคลทั่วไป ยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน
2. ผู้นำที่มุ่งงาน (Production Oriented) เน้นวิธีการปฏิบัติงานและผลงานที่จะได้มองพนักงานเป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้เกิดผลงาน

คุณสมบัติของผู้นำ

1. มีความเฉลียวฉลาด ผู้นำที่ดีจะต้องมีความสามารถทางด้านสติปัญญา และคุณภาพทางสมอง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้นำ คนที่มีความเฉลียวฉลาดย่อมโน้มนำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามได้ง่าย
2. มีการศึกษาอบรมดี การศึกษาก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์ เป็นส่วนประกอบสำคัญของการเป็นผู้นำ ความรู้ย่อมทำให้คนนับหน้าถือตา จะพูดอะไรคนอื่นเขาก็เชื่อฟังและให้การเคารพนับถือด้วย
3. มีความเชื่อมั่นใจตนเอง ต้องมีกำลังใจเข้มแข็งเมื่อตัดสินใจจะทำกิจการใด ๆ ไป ก็จะต้องมีความเชื่อมั่นว่างานนั้นจะต้องสำเร็จ โดยไม่หวั่นไหวต่อเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานนั้น
4. เป็นคนมีเหตุผลดี คือ มีความสามารถทางด้านเปรียบเทียบ และการแปลความหมายอย่างมีเหตุผล มีความสามารถที่จะหาเหตุผลต่าง ๆ จากสาเหตุต่าง ๆ ได้ และสามารถแปลความหมายของสิ่งที่เป็นสัญลักษณ์ให้เป็นภาษาเขียนได้ ความสามารถทางด้านเหตุผลนี้ พัฒนาได้ยาก เพราะจะต้องมีความรู้ความสามารถทางด้านภาษา ทักษะและความรู้

ทางด้านวิชาการประกอบด้วย

5. มีประสบการณ์ในการปกครองบังคับบัญชาเป็นอย่างดี ในการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้นำสามารถคาดการณ์เกี่ยวกับงานได้ ฉะนั้น ในระยะเริ่มแรกย่อมต้องการผู้นำที่มีประสบการณ์ในทางปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง ผู้นำที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติในด้านการตัดสินใจ ฉันทนาการ และการวางแผนพร้อมไปด้วย เพื่อจะได้เลือกทางที่ถูกต้องที่สุดในการดำเนินงานต่อไป

6. มีชื่อเสียงเกียรติคุณ ข้อนี้เกี่ยวข้องกับชื่อเสียงวงศ์ตระกูล ชาติกำเนิด เพราะถ้ามีชื่อเสียงดี มีเกียรติคุณดี ย่อมเป็นที่เคารพนับถือของคนทั่วไป

7. สามารถเข้ากับคนทุกชั้นวรรณะได้เป็นอย่างดี

8. มีสุขภาพอนามัยดี

9. มีความสามารถเหนือระดับความสามารถของบุคคลธรรมดา

10. มีความรู้เกี่ยวกับงานทั่ว ๆ ไป ขององค์กร หรือหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่ โดยเฉพาะ

11. มีความสามารถเผชิญปัญหาเฉพาะหน้า ที่จะเกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานให้ให้ทัน่วงที

12. มีความสามารถคาดการณ์ สามารถทำนายเหตุการณ์หรือปัญหาที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า และหาทางป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์หรือปัญหานั้นเกิดขึ้นได้ (กัลยาณี สูงสมบัติ, 2550, สื่อออนไลน์)

ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

Steers, (1977, p. 51) กล่าวว่า ลักษณะขององค์การ ประกอบด้วย

1. โครงสร้างขององค์การ หมายถึง การสานความสัมพันธ์ด้านทรัพยากรด้านมนุษย์ที่ได้กำหนดไว้ในองค์การ ดังต่อไปนี้

1.1 การกระจายอำนาจ หมายถึง ความมากน้อยของการที่อำนาจและสิทธิอำนาจได้รับการกระจายลงไปตามชั้นของการบังคับบัญชาในองค์การ เป็นภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่ให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลหลายประการ เช่น ปริมาณงานที่ทำมากขึ้น งานบางอย่างต้องการผู้มีความรู้ประสบการณ์เฉพาะเรื่อง ช่วยให้งานสำเร็จตามเป้าหมายอย่างรวดเร็วเป็นการแบ่งสรรงานตามสายงาน เป็นการฝึกให้ผู้ร่วมงานมีความรับผิดชอบงานในหน้าที่ และเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร

1.2 ความชำนาญเฉพาะอย่าง แนวคิดเรื่องของการแบ่งส่วนงานไปตามความชำนาญเฉพาะอย่างหรือเฉพาะหน้าที่ เริ่มจากกระบวนการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ ซึ่งเป็น

ผลงานของเทลเลอร์ เมื่อปี 1911 มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การโดยเฉพาะอย่างยิ่งจะนำไปสู่ประสิทธิผลที่สูงขึ้น เพราะวิธีการดังกล่าวเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนได้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่างซึ่งจะทำให้ผลงานของแต่ละคนมีส่วนส่งเสริมกิจกรรมที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่สูงมากขึ้น แต่จากการนำสมมติฐานดังกล่าวไปทดสอบก็ปรากฏว่า ถึงแม้การแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะอย่างจะเป็นประโยชน์ในแง่ของการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้มีความเชี่ยวชาญ รอบรู้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงานเพิ่มการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น แต่ก็มักมีผลเสียต่อพนักงานในแง่ทัศนคติเกี่ยวกับงาน สุขภาพและความสามารถที่จะอยู่ในองค์กรต่อไป ดังนั้น ประโยชน์ที่ได้จากความชำนาญพิเศษในแง่ของการเพิ่มผลผลิตมักถูกลบล้างด้วยผลในทางลบ เช่น การนัดหยุดงาน การบ่อนทำลาย การเปลี่ยนงาน การขาดการลา ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องพิจารณาว่า สามารถรักษาตุลระหว่างประโยชน์กับความสูญเสียอันเกิดขึ้นจากวิธีการนี้ให้รอบครอบได้อย่างไร จึงจะสามารถสร้างโครงสร้างขององค์การที่มีความเหมาะสม

1.3 การมอบอำนาจ หมายถึง วิธีการที่ผู้บริหารกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นกลไกการประสานงานขององค์การที่สร้างความสัมพันธ์ทำงานได้รับการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งผู้บริหารระดับสูงได้มอบหมายอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับการตัดสินใจประจำวัน เพื่อความสำเร็จของงาน หรือการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลที่คาดหวัง โดยผู้บริหารที่มอบอำนาจหน้าที่ให้ผู้อื่นนั้น จะยังคงมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานที่มอบอำนาจให้และสามารถชี้แจง รายงาน หรือได้รับการตรวจสอบจากผู้บริหารที่อยู่ในระดับสูงกว่าไปได้

1.4 ช่วงการบังคับบัญชา หมายถึง จำนวนของผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งในบางครั้งหมายความว่าเจาะจงถึงจำนวนคนงาน ซึ่งงานโดยตรงต่อผู้บังคับบัญชาขั้นแรก ฐานคติ พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องนี้อยู่ที่ความเชื่อที่ว่า มีอัตราที่เหมาะสมระหว่างผู้บังคับบัญชา

1.5 การควบคุมองค์การ เป็นกระบวนการวางกฎเกณฑ์ ระเบียบ เพื่อให้การปฏิบัติเป็นไปตามมาตรฐาน หรือจุดมุ่งหมายขององค์การที่กำหนดไว้ หรือเป็นกระบวนการที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การ ได้กำหนดถึงสิ่งที่จะทำให้บุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์การได้กระทำเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ ซึ่งผู้บริหารองค์การ จะต้องกำหนดมาตรฐานการทำงานไว้ล่วงหน้าแล้วจึงนำผลการปฏิบัติงานจริงมาเปรียบเทียบกับเพื่อการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

1.6 นโยบาย เป็นแนวทางการปฏิบัติงานที่คาดหวังให้สมาชิกในองค์การ ปฏิบัติตามจุดมุ่งหมายขององค์การ ไม่ใช่เป็นข้อบังคับให้ต้องทำ แต่เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน

อย่างกว้าง ๆ การกำหนดนโยบายเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ทั้งนี้ผู้บริหารจะต้องมีความรอบรู้ สุขุมรอบคอบในการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อความถูกต้อง โดยการกำหนดนโยบาย จะต้อง คำนึงถึงวัตถุประสงค์ขององค์การ คำนึงถึงความต้องการของคนส่วนใหญ่ คำนึงถึงเหตุผลและความเป็นไปได้ และคำนึงถึงความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

2. บทบาทของเทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือหรือเทคนิค วิธีการ กลยุทธ์แบบใหม่ ที่ช่วยส่งเสริม สนับสนุนในการบริหาร และการปฏิบัติงานที่ปรับให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ

2.1 ด้านภารกิจหน้าที่ กระบวนการและวิธีการในการผลิตเปลี่ยนแปลงไป เช่น สิ่งที่ทำด้วยมือก็เปลี่ยนมาใช้เครื่องจักรแทน ทำให้ผลผลิตมากขึ้น ผู้ทำงานต้องใช้ความรู้ ความชำนาญยิ่งขึ้นแทนที่จะใช้แรงงานเพียงอย่างเดียว

2.2 ด้านการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีผลกระทบโดยตรง ต่อการตัดสินใจในการบริหารและการจัดการของผู้บริหาร เพราะเหตุผลที่ตัดสินใจผิดพลาด โดยเฉพาะธุรกิจ ที่ขึ้นอยู่กับความเสี่ยง การตัดสินใจที่ดีต้องอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องและมีมากพอ ผลที่ตามมาจะเป็นที่พอใจ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถกระทำได้รวดเร็วและช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง

2.3 ด้านการเปลี่ยนแปลงยุทธวิธี โดยเฉพาะทางด้านการบริหารและการจัดการ ในองค์กร การดำเนินงานตามแผนนโยบายในการทำงานในส่วนที่เกี่ยวกับโครงสร้าง บุคคล เทคโนโลยีส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการวางแผนระยะยาว เช่นในเรื่องของการลงทุน การขยายกิจการ เป็นต้น

ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)

ลักษณะของบุคลากรที่มีต่อความสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่ง Steers, 1977, p. 110) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะของบุคลากรในองค์การการที่มีพฤติกรรมซึ่งมีอิทธิพล ต่อการปฏิบัติงานอันจะไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ สิ่งที่ต้องพิจารณาคือเรื่องสำคัญ 2 เรื่องด้วยกัน คือ ความผูกพันต่อองค์การ และการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็น ความปรารถนาของบุคคลในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้นนั้น ประการแรกเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ประการที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลกรดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความผูกพัน หรือความสนใจอย่างจริงจัง ต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ต่อองค์การ เต็มใจที่ทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การ จะได้บรรลุเป้าหมาย สเตียร์ส (Steers, 1977, p. 115) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีผล หรือมี

ความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร แบ่งได้ 4 พวกใหญ่ ๆ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะที่เกี่ยวกับองค์กร และประสบการณ์จากการทำงานที่มากับองค์กร ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าบุคลากรที่มีความผูกพันสูงก็มักจะมี ความตั้งใจในการทำงานสูงด้วย ซึ่งเป็นผลที่สามารถพัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตลอดจนมีความรู้สึกที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป การปฏิบัติงานที่ดีนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถ้าปราศจากเสียซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีแล้ว การบรรลุเป้าหมายขององค์กรและความสำเร็จย่อมเป็นไปได้ยาก สิ่งที่ต้องพิจารณาต่อไป คือ ทำอย่างไรการปฏิบัติงานที่ดี จึงจะเกิดขึ้น และรักษาไว้ต่อไป มีปัจจัย 3 ประการของการปฏิบัติงานที่ดีของแต่ละคนในองค์กรประกอบด้วย การจูงใจ เป้าหมาย ความต้องการ และความสามารถและความชัดเจนของบทบาท ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการสามารถอธิบายตามแนวคิดของนักวิชาการ ได้ดังนี้

1.1 การจูงใจ นักการศึกษาและนักจิตวิทยาได้ค้นคว้า และตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจที่น่าสนใจดังนี้ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ แมคเกรเกอร์ (McGregor, pp. 33-34) ได้อธิบายความเชื่อที่ว่า บุคคลมีพื้นฐาน 2 ประการ กล่าวคือ บุคคลไม่ชอบทำงาน หลีกเลียง และขาดความรับผิดชอบ รวมถึงขาดความทะเยอทะยาน เรียกว่า ทฤษฎี X กับบุคคลที่มีความสามารถความริเริ่มรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะทำงานอย่างเต็มที่เมื่ออยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวย เรียกว่าทฤษฎี Y โดยที่หากผู้บริหารมองบุคลากรของตนในเชิงทฤษฎี X ย่อมต้องกำหนดมาตรฐานในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาโดยใกล้ชิด แต่หากมองโดยทฤษฎี Y ย่อมเปิดโอกาสให้บุคลากรของตนควบคุมตนเองในการทำงาน

1.2 เป้าหมายและความต้องการมาสโลว์ (Maslow, 1970, pp. 47-48) เสนอ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ซึ่งตั้งบนสมมุติฐานที่ว่า มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลา และความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับขั้นไป 5 ลำดับขั้น คือ ความต้องการด้านร่างกาย ซึ่งเป็นพื้นฐานของชีวิต เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการความมั่นคงให้กับตนเอง เช่น ต้องการคนเอาใจใส่ ดูแล หรือการจะไม่ถูกให้ออกจากงาน โดยไม่ยุติธรรมความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการได้รับการยอมรับหรือการให้รวมกลุ่มกับคนอื่น ความต้องการยกย่องคือ การได้รับสถานภาพที่เป็นที่ยอมรับจากสังคมที่จะให้เกียรติยกย่องคน และความต้องการประสบความสำเร็จเป็น ความต้องการสูงสุดที่จะกระทำให้ได้ในสิ่งที่เป็นความใฝ่ฝันของตนเอง ทฤษฎีนี้ เชื่อว่าบุคคลได้รับการตอบสนองในระดับใดแล้วจะเพิ่มความต้องการขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง แต่ถ้าหากความต้องการยังไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลนั้นจะไม่ปรารถนาถึงความต้องการที่สูงกว่าได้เลย

1.3 ความสามารถและความชัดเจนของบทบาท เป็นลักษณะเฉพาะตัว และ

ความสนใจของบุคคล ดังนั้นทั้ง 3 ปัจจัยนี้ รวมกันเป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะ ของบุคคล ในการทำงานเพื่อองค์การ ดังนั้น ถ้าขาดปัจจัยตัวใดตัวหนึ่งก็ยากที่จะคาดหวังได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของบุคคลจะอยู่ในระดับสูงไปได้และส่วนสำคัญอีกส่วนหนึ่งขององค์การก็คือ ความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติคือ ความมากน้อยของความเข้าใจ และการยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่ง (Steers, 1977, p 142) เชื่อว่า ความชัดเจนของบทบาทและข้อกำหนดเฉพาะอย่างของงานมีความสัมพันธ์ กับความรู้สึกผูกพันต่อเป้าหมายของงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสัมพันธ์กับความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ของกลุ่มงานตามแนวคิดดังกล่าวจะเห็นว่าตัวแปรที่สร้างปัญหาหรือเป็นเครื่องบั่นทอน ความพยายามในการทำงาน ก็คือ ความไม่ชัดเจนของบทบาท และความขัดแย้งของบทบาทนั่นเอง

ทฤษฎีความต้องการ: ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, s hierarchy of needs) (อ้างอิง ใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545, หน้า 311) มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็น ลักษณะลำดับขั้น ระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองของมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป โดยมีลำดับขั้นความต้องการ ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งมาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งความต้องการเหล่านี้ ได้รับการตอบสนองในระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้น

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safe needs) ความต้องการเหล่านี้ เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวจากตัวเองและจาก ต่อการสูญเสียตำแหน่งหน้าที่การงาน ทรัพย์สินหรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นในสังคม

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ความต้องการ การยอมรับแล้วจะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (power) ความภาคภูมิใจ (prestige) สถานะ (status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) เป็นความต้องการ ในระดับสูงสุด เป็นความปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จเพื่อให้มีศักยภาพและบรรลุ ความสำเร็จในสิ่งหนึ่งสิ่งใดในระดับสูงสุดทฤษฎีความต้องการ: ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภทเหลือเพียง 3 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs: E) เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎี มาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกาย (physiological needs) และความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (security or safe needs)

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Related needs: R) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ ด้านสังคม ความต้องการการยอมรับ ความต้องการการยกย่อง (esteem needs)

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs: G) ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยกย่องและความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎี มาสโลว์

อัลเดอร์ เฟอร์ (Alderfer) ไม่เชื่อว่า บุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ ในระดับของความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ความต้องการในระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้ รับการกระตุ้น โดยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับ ตัวอย่าง เช่น ความต้องการได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ ในขณะที่เดียวกัน จะเกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจความต้องการทางสังคมและอาจเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้าไปพร้อม ๆ กัน

ยิ่งกว่านั้นอัลเดอร์ เฟอร์ (Alderfer) ค้นพบว่าลำดับของประเภทความต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล บุคคลจะแสวงหาความยกย่องนับถือซึ่งเป็นความต้องการความก้าวหน้าเจริญเติบโต ก่อนที่จะคำนึงถึงความต้องการด้านรูปธรรม ซึ่งเป็นความต้องการการอยู่รอด เป็นต้น

ความต้องการของพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างต่างมีพื้นเพด้านครอบครัว ภูมิลำเนา การศึกษาความเป็นอยู่แตกต่างกัน เมื่อเข้ามาสู่องค์กรเดียวกันก็ยังมี ความแตกต่างในการเข้าสู่ตำแหน่ง และประเภทงานที่ต่างกันย่อมมีความต้องการที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ที่จะต้องพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีทักษะด้านความรู้ ความสามารถ และส่งเสริมให้มีคุณธรรมจริยธรรม เพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติ ในการทำงานในยุคปัจจุบันด้วย เมื่อได้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์แล้วสิ่งที่จะนำเสนอต่อไปจะเสนอในเรื่องการพัฒนาคน

ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์การ หมายถึง อิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ในองค์การ Steers, (1977, p. 98) กล่าวไว้ดังนี้ การวิเคราะห์บทบาทของสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อประสิทธิผลขององค์การจะไม่สมบูรณ์ควรคำนึงถึงองค์ประกอบ ดังนี้

1. แนวโน้มของความสำเร็จ การสร้างบรรยากาศในการส่งเสริมการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน วิธีการหนึ่งซึ่งฝ่ายบริหารจะช่วยให้เกิดประสิทธิผลได้คือ สร้างบรรยากาศที่เน้นความสำคัญของการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

2. ความเอาใจใส่ต่อพนักงานบุคลากรในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเนื่องจาก ความสำเร็จของงานขึ้นอยู่กับคนที่จะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์การ หากบรรยากาศในองค์การไม่เอื้อต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญ ขาดความสนใจของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงาน ย่อมส่งผลต่อบรรยากาศที่ไม่พึงพอใจต่อการทำงาน ในทำนองเดียวกัน Steers, (1977, p. 104) เสนอว่า พฤติกรรมขั้นสุดท้าย หรือสิ่งที่ปรากฏ ในการกระทำของแต่ละบุคคล ถูกกำหนดโดยปฏิภพที่สัมพันธ์กันระหว่างความต้องการของบุคคล และการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมขององค์การ และเมื่อบุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การได้รับความเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา ก็จะมีความสุขในการทำงานในที่สุด ประสิทธิภาพของงานก็จะเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

3. แนวโน้มการให้รางวัล/การลงโทษ การให้รางวัล เป็นเสมือนหนึ่งการชมเชยพิเศษ วิธีการที่จะให้รางวัลและวัตถุประสงค์ขององค์การคือ การพิจารณาตามงานแต่ละอย่างถ้าผลงานมีส่วนช่วยเหลือองค์การได้เป็นอย่างดีก็จะถือว่ามีความคุ้มค่า นำไปสู่การได้รับรางวัล และความพึงพอใจ

4. การลงโทษให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และก่อให้เกิดผลทางลบในระยะยาวทางเลือกของการตอบสนองต่อพฤติกรรมก็คือ การให้รางวัลพฤติกรรมที่ต้องการถ้าบุคคลมีประสบการณ์ในการได้รับความสำเร็จติดต่อกัน เขามีแนวโน้มที่จะพยายามทำงาน เพื่อให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีผลต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ทำให้คนที่มีความต้องการผลสัมฤทธิ์ในการทำงานสูงได้รับความพึงพอใจจากผลสำเร็จ

5. ความมั่นคง กับความเสี่ยงสิ่งแวดล้อม มีอำนาจ และอิทธิพลที่สร้างภาวะไม่แน่นอนให้เกิดขึ้นกับระบบการผลิต สิ่งแวดล้อมจึงเป็นตัวกำหนดความไม่แน่นอนเหมือนถูกคุกคามและต่อเนื่องไปจนถึงความกลัว ก่อให้เกิดความไม่มั่นคงปลอดภัยในด้านต่าง ๆ จึงไม่อยากจะเปลี่ยนแปลงบุคลากรในองค์การจะพะวงกับปัญหาความมั่นคงของตน

6. ความเปิดเผย/การปกป้องความเปิดเผย เป็นลักษณะที่สำคัญที่สำคัญของ หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ การที่ผู้นำเต็มใจเข้าร่วมกับผู้อื่นในองค์การ เปิดเผยเรื่อง ขององค์การที่เหมาะสม ในกระบวนการเปิดเผยนั้น ยิ่งผู้นำมีการเปิดเผยข่าวสารที่เกี่ยวข้อง กับองค์การว่ามีความคิดหรือปฏิบัติไปแล้วมากขึ้นเท่าใด ขอบเขตของส่วนเปิดเผยก็จะขยายกว้าง เข้าไปสิ่งที่น่าสนใจก็คือ มีทั้งการบ่อนกลับ การเปิดเผยเกิดขึ้นระหว่างผู้นำกับบุคลากร ที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ปัจจุบันเราอาจได้ยินคำว่า “วัฒนธรรมองค์กร” ตามวงสนทนาหรือวิทยุโทรทัศน์ หรืออาจพบเห็นคำนี้ได้ตามหน้าหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือแม้แต่รายงานประจำปีของบริษัท บางแห่ง แต่ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรอาจแตกต่างกันออกไปตามความคิดของแต่ละ คน เช่น บางคนหมายถึงธรรมเนียมปฏิบัติของหน่วยงาน บางคนหมายถึงแบบแผนการ ประพฤติปฏิบัติหน้าที่ที่หน่วยงานคาดหวังให้สมาชิกทำตาม ดังนั้น จึงเกิดมีคำถามขึ้นว่า “วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง อะไร”

หากมองไปยังวิชามานุษยวิทยา (Anthropology) ซึ่งเป็นแม่แบบวิชาหนึ่งของแนวคิด วัฒนธรรมที่นักทฤษฎีองค์กรหยิบยืมมาเป็นพื้นฐานความคิดของวัฒนธรรมองค์กรแล้วจะ พบว่า นักมานุษยวิทยาศึกษาแนวความคิดวัฒนธรรมและถกเถียงถึงคำจำกัดความของแนวคิด นี้มาตั้งแต่ปลายศตวรรษที่ 19 เซอร์ เอ็ดเวิร์ด บี. ไทเลอร์ (Sir Edward B.Tylor) เป็นนักมานุษยวิทยา คนแรกที่ใช้คำว่า “วัฒนธรรม” และนิยามความหมายของวัฒนธรรมไว้ในหนังสือ Primitive Culture ซึ่งฉบับดั้งเดิมตีพิมพ์ในปี ค.ศ. 1871 ไทเลอร์ นิยามความหมายของวัฒนธรรมว่าเป็น “ผลรวมอันซับซ้อน (complex whole) อันประกอบด้วยความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ ศีลธรรม กฎหมาย ธรรมเนียม ตลอดจนความสามารถและอุปนิสัยต่าง ๆ อันเป็นผลจากการเป็นสมาชิก ของสังคม” (ยศ สันตสมบัติ, 2537, หน้า 11)

นักมานุษยวิทยารุ่นต่อมาให้ความหมายของวัฒนธรรมไว้แตกต่างกันตามมุมมองของแต่ละท่านใน ปี ค.ศ. 1952 นักมานุษยวิทยาที่มีชื่อเสียง 2 คน คือ อัลเฟรด โครเบอร์ (Alfred Kroeber) และไคลด์ คลักคอน (Clyde Kluckhohn) ได้สำรวจงานเขียนทางมานุษยวิทยา และ พบว่านักมานุษยวิทยาให้ความหมายของวัฒนธรรมไว้แตกต่างกันออกไปถึง 164 ความหมาย เช่น วัฒนธรรมมิใช่พฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ แต่เป็นระบบความเชื่อ (belief system) และ ค่านิยมทางสังคม (social values) ซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมมนุษย์บางคนก็บอกว่าวัฒนธรรม คือ กฎระเบียบหรือมาตรฐานของพฤติกรรมที่คนในสังคมยอมรับบ้างก็ว่าวัฒนธรรมคือวิถีชีวิต (way of life) ของคนในสังคม เป็นต้น (ยศ สันตสมบัติ, 2537, หน้า 11) สรุปแล้วนักมานุษยวิทยา

ศึกษาถึงแนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมมาเป็นเวลานานแล้ว และจนถึงปัจจุบันยังมีความเห็นไม่ตรงกันในเรื่องคำจำกัดความของวัฒนธรรม

มีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาและเสนอเกี่ยวกับความหมายของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งมีแนวคิดดังนี้

สำนักงานสภาพัฒนาการ (2545, หน้า 56) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การโดยความหมาย จะมีลักษณะคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมในสังคม วัฒนธรรมองค์การประกอบด้วย ค่านิยมร่วมกัน ปรัชญา ความเชื่อ คติฐาน การรับรู้ ปทัสถาน สิ่งที่มีมนุษย์คิดค้น ประดิษฐ์ขึ้น และรูปแบบของพฤติกรรมวัฒนธรรมในแต่ละองค์การจะมีลักษณะเฉพาะขององค์การ ซึ่งขึ้นนโยบายขององค์การไปยังผู้ปฏิบัติในแต่ละองค์การจะมีวัฒนธรรมย่อย ๆ เป็นวัฒนธรรมที่ซ่อนเร้นอยู่ในองค์การนั้นอีกด้วย โดยความหมายของวัฒนธรรมองค์การแล้ว ได้มีผู้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้ในมุมมองต่าง ๆ กัน

สมยศ นาวิการ, (2541, สื่อออนไลน์) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ โดยทั่วไปเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. วัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มีแหล่งที่มาของค่านิยมร่วมอยู่ที่ผู้นำที่มีบารมี หรือผู้ก่อตั้งองค์กรและเป็นค่านิยมที่มุ่งหน้าที คือ การสร้างคุณค่าแก่ผู้ใช้บริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ซึ่งวัฒนธรรมที่มุ่งผู้ประกอบการอาจจะไม่มั่นคงและเสี่ยงภัยเพราะเป็นวัฒนธรรมที่ขึ้นอยู่กับผู้ก่อตั้งเพียงคนเดียว

2. วัฒนธรรมที่มุ่งกลยุทธ์ (Strategic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มาจากค่านิยมร่วมที่มุ่งหน้าทีและได้กลายเป็นขนบธรรมเนียมและเปลี่ยนแปลงไปสู่ประเพณีขององค์กร เป็นค่านิยมที่มั่นคงและมุ่งภายนอกระยะยาว

3. วัฒนธรรมที่มุ่งตนเอง (Chauvinistic Culture) เป็นวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงการมุ่งภายใน ความจงรักภักดีต่อการเป็นผู้นำองค์กรอย่างตาบอด และการให้ความสำคัญกับความเป็นเลิศของสถาบัน วัฒนธรรมองค์การรูปแบบนี้อาจแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะทางพิธีศาสนาหลายอย่าง ความจงรักภักดีและความผูกพันต่อค่านิยมของผู้นำบารมีอย่างเข้มแข็งและการมุ่งภายใน มุ่งพวกเรา และมุ่งพวกเขา จะกระตุ้นความพยายามให้มุ่งที่การรักษาความเป็นเลิศของสถาบันเอาไว้โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่าย

4. วัฒนธรรมที่มุ่งเลือกสรร (Exclusive Culture) เป็นวัฒนธรรมที่มุ่งการเลือกสรร ในฐานะที่คล้ายคลึงกับสโมสรที่เลือกสรรสมาชิก ซึ่งภายในสถานการณ์บางอย่างเลือกสรรเพิ่มคุณค่าแก่ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ซึ่งองค์การจะทุ่มเทอย่างหนักเพื่อที่จะสร้างภาพพจน์ของความเหนือกว่าและการเลือกสรรขึ้นมา

คุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ

หลังจากที่ท่านผู้อ่านทราบนิยามความหมายและความคิดพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การ แล้วการเข้าใจถึงคุณลักษณะของมันจะช่วยให้ท่านมองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพราะวัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่านิยม ความเชื่อของคน ซึ่งเป็นที่สังเกตเห็นได้ยาก แม้ว่า นักวิชาการจะมีความเห็นแตกต่างกันบ้างในเรื่องคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ แต่ส่วนใหญ่แล้วเห็นว่าวัฒนธรรมองค์การมีคุณลักษณะ ดังนี้

1. เป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคน

วัฒนธรรมองค์การเป็นปรากฏการณ์ของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งในหน่วยงาน ไม่ใช่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยมและการกระทำของคน ๆ เดียว แต่ละคนในหน่วยงานอาจมีความคิด ความเชื่อ ค่านิยมและการกระทำแตกต่างกันไป สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่วัฒนธรรม เพราะไม่ใช่เป็นสิ่งที่มิหรือเห็นร่วมกันในกลุ่มคนจำนวนหนึ่ง ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การจึงเป็นความคิด ความเชื่อ และ ค่านิยมที่หลายคนยอมรับและนำไปปฏิบัติจนสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของคนที่อยู่วัฒนธรรมเดียวกันได้ เช่น กำหนดเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาเงินทุน (ระดมเงินฝาก) ของบริษัทเงินทุนบางแห่งอาจมีการยืดหยุ่นเวลาเข้าทำงานให้สายกว่าพนักงานในฝ่ายอื่นได้บ้าง เพราะบางครั้งต้องไปพบลูกค้าก่อนเข้าบริษัท ดังนั้นจึงเป็นเรื่องราวที่คาดคะเนได้ว่าพนักงานในฝ่ายพัฒนาเงินทุนจำนวนหนึ่งอาจเข้าทำงานในบางวันสายกว่าพนักงานในแผนกอื่นของบริษัท

นักมานุษยวิทยาในอดีต (ก่อนกลางคริสต์ศตวรรษที่ 20) มีข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของวัฒนธรรมข้อหนึ่งว่าวัฒนธรรมเป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมของสมาชิกทุกคนหรือส่วนใหญ่ในสังคม กล่าวอีกนัยหนึ่งวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่สมาชิกทุกคนหรือส่วนใหญ่ของสังคมเห็นพ้องต้องกัน (consensus) สังคมตามข้อสมมุติฐานของนักมานุษยวิทยาในอดีตจึงมีวัฒนธรรมหลักเพียงวัฒนธรรมเดียว (คนส่วนใหญ่หรือทุกคนคิดและทำเหมือนกัน ไม่มีวัฒนธรรมย่อยของกลุ่มชนที่คิดและทำแตกต่างจากคนส่วนใหญ่ เหตุที่นักมานุษยวิทยาในอดีตมีข้อสมมุติฐานเกี่ยวกับคุณลักษณะของวัฒนธรรมดังกล่าว เพราะสังคมที่นักมานุษยวิทยานิยมศึกษานั้นมักเป็นสังคมของกลุ่มชนหรือเผ่าพันธุ์เล็ก ๆ ซึ่งอยู่โดดเดี่ยวห่างไกลจากอิทธิพลของวัฒนธรรมอื่น ๆ เช่น ชนเผ่าต่าง ๆ ในป่าดงดิบของแอฟริกา ในทะเลทรายของออสเตรเลีย หรือในหมู่เกาะต่าง ๆ แถบประเทศอินโดนีเซีย สังคมเผ่าเหล่านี้หลายอย่างเช่น สถาบันครอบครัวทำหน้าที่เลี้ยงดู ให้การศึกษา และดูแลรักษาเรื่องโรคภัยไข้เจ็บ ดังนั้น คนในสังคมชนเผ่าจึงมีค่านิยม ความประพฤติ และความเชื่อที่คล้ายคลึงหรือเป็นแบบเดียวกัน (homogeneous) (ยศ สันตสมบัติ, 2537, หน้า 6)

2. เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสม

ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำที่คนในหน่วยงานจำนวนหนึ่งยอมรับ และมีอยู่ร่วมกันนั้นมิได้เกิดขึ้นภายในชั่วระยะเวลา 2-3 วัน แต่ต้องอาศัยเวลาในการสั่งสมบ่มเพาะ ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบและพิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับกันแล้วว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของหน่วยงานได้ เช่น แนวปฏิบัติในการให้สินเชื่อของธนาคารบางแห่งนั้น กว่าที่จะพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่คนในหน่วยงานยอมรับและนำไปใช้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน ต้องผ่านเวลาแห่งการเรียนรู้และแก้ไขร่วมกันพอสมควร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้อีกแง่หนึ่งว่า วัฒนธรรมองค์การเป็นประสบการณ์ร่วมกันของคนกลุ่มหนึ่งซึ่งทำงานด้วยกันมานานพอสมควร

3. เป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์การเรียนรู้จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social interaction)

วัฒนธรรมองค์การไม่ใช่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยมและการกระทำของสมาชิกที่ เกิดจากสัญชาตญาณของมนุษย์ นอกจากนั้นวัฒนธรรมองค์การก็ไม่ได้เกิดขึ้นจากการถ่ายทอด ทางพันธุกรรมด้วย แต่วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การค่อย ๆ เรียนรู้วัฒนธรรม องค์การผ่านกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่เรียกว่า การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์การ (organizational socialization) โดยหัวหน้างานจะคอยชี้แนะวิถีคิดการทำงานและการวางตัวที่ ถูกต้อง นอกจากนั้นพนักงานใหม่ยังเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การจากการเข้าฝึกอบรมในหลักสูตร ต่าง ๆ ของหน่วยงานและการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสังเกตพฤติกรรมของหัวหน้างาน และหลักเกณฑ์การได้ความดีความชอบอีกด้วย ผลจากการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การทำให้ พนักงานรู้ว่า ตนควรมีพฤติกรรมอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้สามารถอยู่ร่วมกันและเป็นที่ ยอมรับของคนอื่นในหน่วยงานได้ กล่าวโดยสรุปวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่คนในหน่วยงาน เรียนรู้จากการเป็นสมาชิกของหน่วยงานนั้น นั่นคือเป็นการเรียนรู้และถ่ายทอดทางสังคมนั่นเอง

4. เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การไม่คอยตระหนักถึง

หลังจากที่วัฒนธรรมองค์การได้ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับ จากคนในองค์การหนึ่งแล้วว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหาหรือสนองความต้องการของหน่วยงานได้ คนในองค์การก็จะคิด เชื่อ และทำสิ่งที่ซ้ำแล้วซ้ำเล่าเป็นระยะเวลาอันยาวนานจนกลายเป็นเรื่องปกติ ธรรมดาไป นั่นย่อมหมายความว่า สิ่งที่คิดหรือกระทำนั้นกลายเป็นสามัญสำนึกที่สมาชิกองค์การ กระทำไปโดยอัตโนมัติ โดยไม่ได้คิดถึงการเมืองอยู่ของธรรมเนียมบรรทัดฐานของวัฒนธรรม เช่น พนักงานเสิร์ฟของภัตตาคารญี่ปุ่นแห่งหนึ่งในกรุงเทพฯ จะพูดเสียงดัง (เกือบเป็นการตะโกน) เป็นภาษาญี่ปุ่นแสดงการต้อนรับและเชื้อเชิญลูกค้าที่เข้ามารับประทานอาหารในภัตตาคาร

พนักงานเสิร์ฟเหล่านี้จะทำเช่นนี้เป็นประจำทุกครั้งที่พบลูกค้ากำลังเดินเข้ามาในร้านจนเป็นเรื่องปกติวิสัย กลายเป็นสามัญสำนึกที่กระทำไปโดยอัตโนมัติโดยไม่คิดว่ามันเป็นกฎเกณฑ์ของภัตตาคารที่พนักงานเสิร์ฟต้องทำอีกต่อไป ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การจึงเป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรมสำหรับสมาชิกองค์การเพราะพวกเขาไม่ค่อยตระหนักถึงการดำรงอยู่ของสิ่งนี้

5. การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์การพึงพาการใช้สัญลักษณ์ (Symbol)

สัญลักษณ์หมายถึงสิ่งที่ใช้แทนหรือสื่อความหมายถึงอีกสิ่งหนึ่ง เช่น นายอนุชา มีรถประจำตำแหน่งพร้อมคนขับและมีห้องทำงานส่วนตัวที่ใหญ่โตพร้อมเลขานุการหน้าห้อง รถประจำตำแหน่ง คนขับรถ ห้องทำงานและเลขานุการเป็นสัญลักษณ์ที่บ่งบอกว่านายอนุชาเป็นผู้บริหารระดับสูง

การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์การมักเกิดขึ้นใน 2 กรณี กรณีแรก เป็นเรื่องที่หน่วยงานพยายามถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การไปยังสมาชิกใหม่ กล่าวขยายความก็คือเป็นกรณีที่หน่วยงานพยายามถ่ายทอดหรือสอดแทรกค่านิยม ความเชื่อและแนวทางการทำงานที่หน่วยงานคาดหวังให้พนักงานทำตามผ่านสัญลักษณ์ต่าง ๆ สัญลักษณ์ที่หน่วยงานนิยมใช้ในกรณีนี้ได้แก่ ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เพลงประจำหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น พิธีมอบรางวัลพนักงานดีเด่นประจำปี พิธีมอบโล่ประกาศเกียรติคุณแก่พนักงานที่เสียสละและอุทิศตนแก่หน่วยงาน มักเป็นสัญลักษณ์ที่หน่วยงานนิยมใช้สื่อความหมายถึงพนักงานว่าผู้ใดทำงานดีมีผลงานตามที่หน่วยงานคาดหวังก็จะมีโอกาสเข้ารับรางวัลและได้รับการยกย่องชมเชยในพิธีการต่างๆ ดังกล่าว หรือเรื่องเล่าขานเกี่ยวกับการต่อสู้เอาชนะอุปสรรคจนประสบความสำเร็จของผู้ก่อตั้งบริษัทหรือหน่วยงานมักถูกถ่ายทอดให้พนักงานรุ่นหลังรับรู้เพื่อเป็นคติเตือนใจให้ระลึกถึงวิถีคิดวิถีทำงานของท่าน และนำส่วนที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันมาเป็นแบบอย่างในการทำงาน เนื้อหาเพิ่มเติมในเรื่องการถ่ายทอดวัฒนธรรมองค์การจะกล่าวถึงอีกครั้ง

การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์การใน กรณีที่สอง เป็นเรื่องที่พนักงานหรือบุคคลภายนอก (เช่น นักวิจัย) พยายามสืบค้นหรือแปลความหมายที่แฝงอยู่ในสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนั้นสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในหน่วยงานจึงอาจบ่งชี้ให้เห็นถึงวัฒนธรรมในหน่วยงานนั้นได้ เช่น หลักเกณฑ์ในการคัดเลือกอาจารย์มหาวิทยาลัยอาจเป็นสิ่งบ่งชี้ประการหนึ่งให้บุคคลภายนอกทราบว่ามหาวิทยาลัยแห่งนั้นมีวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความเข้มแข็งทางวิชาการหรือไม่ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีเด่นหรือข้าราชการที่ได้เลื่อนขึ้นเงินเดือน 2 ชั้น ก็อาจเป็นสิ่งบ่งชี้ประการหนึ่งให้พนักงานหรือข้าราชการใหม่ทราบถึงวัฒนธรรมองค์การของหน่วยงานแห่งนั้น ว่าเน้นผลงานทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณหรือเน้นระบบอุปถัมภ์เกื้อกูลกันในระหว่างพวกพ้อง

ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นเป็นตัวอย่างที่ชี้ให้เห็นว่าการสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์การโดยใช้สัญลักษณ์ทำอย่างไร ท่านผู้อ่านมีคำถามเกิดขึ้นมาในใจว่าทำไมการสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์การจึงมักพึ่งพาสัญลักษณ์ ผู้เขียนคิดว่ามีเหตุผลอย่างน้อย 2 ประการ คือ ประการแรก เนื่องจากสิ่งที่หน่วยงานพยายามถ่ายทอดให้แก่พนักงานใหม่ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ แนวทางการทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง มักเป็นเรื่องที่เป็นนามธรรม ส่วนสัญลักษณ์มีลักษณะที่เห็นได้ชัดเจกว่าสิ่งที่หน่วยงานพยายามสื่อความหมาย ประการที่สอง การใช้สัญลักษณ์ เช่น จัดพิธีมอบรางวัล มักจะทำให้พนักงานยอมรับได้ง่ายกว่าประทับใจมากกว่า และจดจำอยู่ในจิตใจ ได้ยาวนานกว่าการให้พนักงานอ่านข้อความที่ต้องการสื่อจากคู่มือการทำงานหรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์

6. เป็นสิ่งที่ปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าการเกิดวัฒนธรรมองค์การต้องใช้เวลาในการพัฒนาการจนเป็นหนทางที่กลุ่มยอมรับว่าช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของกลุ่มได้ ดังนั้นวัฒนธรรมองค์การที่เกิดขึ้นจึงมักติดตรึงไปกับกลุ่มและเปลี่ยนแปลงได้ค่อนข้างยากอย่างไรก็ตาม วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งสามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีการผลิตในโรงงานแห่งหนึ่ง จากการทำงานด้วยมือและอุปกรณ์อย่างง่ายมาเป็นการใช้เครื่องจักรอัตโนมัติควบคุมด้วยคอมพิวเตอร์ ทำให้วัฒนธรรมในโรงงานดังกล่าวเปลี่ยนไป การพึ่งพาอาศัยกันแบบเดิมในหมู่พนักงานมีน้อยลง เนื้อหาและระยะเวลาการทำงานของพนักงานถูกกำหนดโดยเครื่องจักร ความผูกพันในหมู่พนักงานลดลง ความภูมิใจในฝีมือเป็นความสำคัญของงานที่ตนทำมีน้อยลงด้วย เพราะเนื่องงานถูกแบ่งหรือตัดทอนออกเป็นการทำหรือประกอบเฉพาะส่วนเท่านั้น เวลาในการทำงานถูกเร่งรัดให้ทันกับการทำงานของเครื่องจักร ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานจึงเปลี่ยนจากการมีน้ำใจช่วยเหลือพึ่งพากลุ่มช่วยกันแบบเดิมมาเป็นความสัมพันธ์แบบเครื่องจักรที่ต้องทำงานแข่งกับเวลาและความซ้ำซากหรือองค์การอาจมีการแยกหน่วยงานในองค์การบางส่วนออกไปตั้งเป็นบริษัทใหม่ ทำให้วัฒนธรรมในหน่วยงานที่แยกออกไปนั้นเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนั้นการครอบงำกิจการของบริษัทอื่นอย่างไม่เป็นมิตร (Hostile takeover) อาจทำให้วัฒนธรรมในองค์การที่ถูกครอบงำเปลี่ยนแปลงได้

Cooke and Lafferty, (1989 อ้างอิงใน จารุวรรณ ประดา, 2545) กล่าวถึง ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ (The Constructive Culture) เป็นองค์การที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญกับค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งส่งเสริมให้สมาชิกในองค์การมีปฏิสัมพันธ์และสนับสนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานมีลักษณะที่ส่งผลให้สมาชิกภายใน

องค์กรประสบความสำเร็จในการทำงาน และมุ่งที่ความพึงพอใจของบุคคลเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จ และความต้องการไมตรีสัมพันธ์ ซึ่งลักษณะพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 4 มิติ คือ

1. มิติมุ่งความสำเร็จ (Achievement) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกในการทำงานของสมาชิกภายในองค์กรที่มีภาพรวมของลักษณะการทำงานที่ดี มีการตั้งเป้าหมายร่วมกันพฤติกรรมการทำงานของทุกคนเป็นแบบมีเหตุผล มีลักษณะ การวางแผนที่มีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นและมีความสุขในการทำงาน รู้สึกว่างาน มีความหมายและมีความท้าทาย ลักษณะเด่นคือสมาชิกขององค์กรมีความกระตือรือร้น และ รู้สึกว่างานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

2. มิติมุ่งสังเคราะห์ตนเอง (Self-actualizing) คือ องค์กรที่มีค่านิยม และพฤติกรรม การแสดงออกของการทำงานในทางสร้างสรรค์ โดยเน้นความต้องการของสมาชิกในองค์กร ตามความคาดหวัง เป้าหมายการทำงานอยู่ที่คุณภาพงานมากกว่าปริมาณงานโดยที่เป้าหมาย ของตนเองสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับ ความก้าวหน้าของสมาชิกในองค์กรทุกคนมีความเต็มใจในการทำงานและภูมิใจในงานของตน สมาชิกทุกคนได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ รวมทั้งมีความอิสระ ในการพัฒนางานของตน ลักษณะเด่น คือ สมาชิกในองค์กรมีความยึดมั่นผูกพันกับงานและมีบุคลิกภาพที่มีความพร้อมในการทำงานสูง

3. มิติมุ่งบุคคล (Humanistic-encouraging) คือ องค์กรที่มีค่านิยมและพฤติกรรม การแสดงออกของการทำงานที่มีรูปแบบการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมและมุ่งบุคคล เป็นศูนย์กลาง ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์กร โดยถือว่าสมาชิกคือ ทรัพยากรที่มีค่าที่สุด ขององค์กร การทำงานมีลักษณะติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สมาชิกมีความสุขและภูมิใจ ในการทำงาน มีความสุขต่อการสอน การนิเทศงานและการเป็นที่เลี้ยงให้แก่กัน ทุกคน ในองค์กรได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ลักษณะเด่น คือ ทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญที่สุดขององค์กร

4. มิติมุ่งไมตรีสัมพันธ์ (Affiliative) คือ องค์กรที่มีลักษณะที่มุ่งให้ความสำคัญกับ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล สมาชิกทุกคนในองค์กรมีความเป็นกันเอง เปิดเผย จริงใจ และไว ต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมทีม ได้รับการยอมรับและเข้าใจความรู้สึกซึ่งกัน และกัน ลักษณะเด่น คือ ความเป็นเพื่อนและความจริงใจต่อกัน

ดังนั้น วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์จะเน้นการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สร้างค่านิยม ในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความ

กระตือรือร้นในการทำงาน เน้นการทำงานเป็นทีม สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงาน และมีความรู้สึกว่างานท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิมิตร อิศระกุล (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน บทบาทด้านการส่งเสริมมากที่สุด ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษา ด้านการกำกับดูแลและด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการรายงานคุณภาพประจำปี ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการทำแผนพัฒนามาตรฐานการศึกษา ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา และการผดุงระบบประกันคุณภาพส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความสัมพันธ์กันในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มุกดา จิตพรมมา (2552) ได้ศึกษาการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามขั้นตอนการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงและพัฒนาอยู่ในระดับกลาง ส่วนอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเฉพาะด้านพบว่า อุปสรรคด้านลักษณะองค์การอยู่ในระดับมาก อุปสรรคด้านการบริหารจัดการและด้านบุคลากร อยู่ในระดับปานกลาง และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อแนวทางการสร้างแรงจูงใจให้ มีส่วนร่วมฯ อยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหาร/หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประการแรก รองลงมาได้แก่ สวัสดิการ ผลตอบแทนที่เป็นเงิน ผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน และแรงจูงใจด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ

พรพิมล สุขะวัธนกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนแม่พระฟาติมาโรงเรียนสังกัดอัครสังฆมณฑล กรุงเทพมหานคร เขต 2

ผลการศึกษา พบว่า การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนแม่พระฟาติมาตามมาตรฐานระบบประกันคุณภาพภายใน 8 ด้าน โดยภาพรวมมีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ด้าน ดังนี้ ลำดับที่ 1 การพัฒนามาตรฐานการศึกษา ลำดับที่ 2 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ลำดับที่ 3 การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ลำดับที่ 4 การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ลำดับที่ 5 การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี ลำดับที่ 6 การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ลำดับที่ 7 การประเมินคุณภาพการศึกษา ลำดับที่ 8 การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

ใจชนก ภาคอัฐ (2554, สื่อบนออนไลน์) ได้ศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” ปการศึกษา 2553 ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรของสถาบัน มีความรู้ความเข้าใจในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ร้อยละ 77.1 มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.62) การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.36) การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับความสำคัญ ดังนี้ 1) บทบาทของคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ 2) ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 3) เป็นคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา 4) ระดับการศึกษา 5) บทบาทของผู้บริหารสถาบันเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และ 6) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

จินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555, สื่อบนออนไลน์) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพฯ ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพฯ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดคือ ปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหาร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ นอกนั้นมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร (อาจารย์/เจ้าหน้าที่/ลูกจ้าง) ปัจจัยด้านลักษณะทรัพยากร และปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายใน โดยใช้ระบบ PDCA กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในโดยใช้ระบบ PDCA ในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

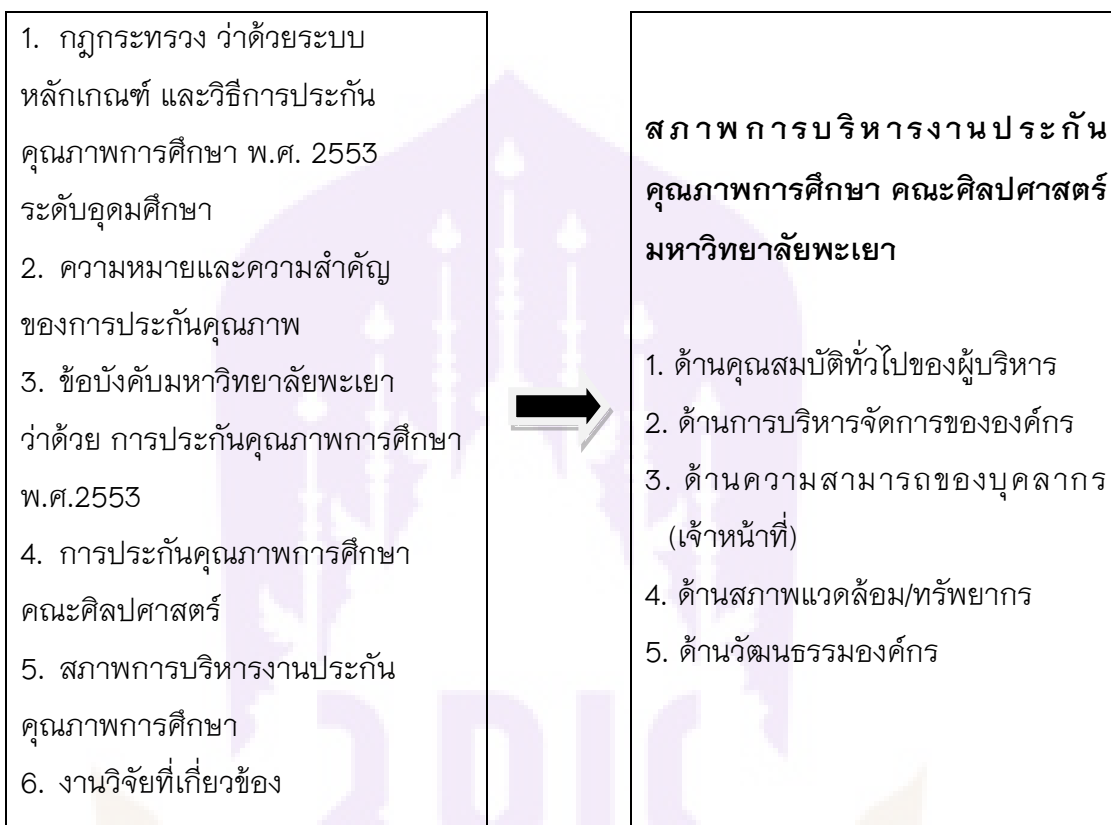
การวางแผนการปฏิบัติงาน (PLAN) การดำเนินการตามแผน (DO) การตรวจสอบประเมินผล (CHECK) และการนำผลการประเมินมาปรับปรุง (ACT) 3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับระบบการประกันคุณภาพภายในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามคือ ระหว่างตัวแปรอิสระกับระบบประกันคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกคู่ตัวแปรที่ศึกษา คือ ผู้บริหารกับระบบประกันคุณภาพภายใน การบริหารจัดการ กับระบบประกันคุณภาพภายใน บุคลากร กับระบบประกันคุณภาพภายใน ทรัพยากร กับระบบประกันคุณภาพภายใน วัฒนธรรมองค์กร กับระบบประกันคุณภาพภายใน 4 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระบบประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ความแปรปรวนของปัจจัยต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานในภาพรวมของระบบประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพมหานคร มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และผลการวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ค่า F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ร่วมกันทำนายระบบประกันคุณภาพภายในได้ ประมาณร้อยละ 57 เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ตัวแปรด้านการบริหารจัดการ และด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ที่เหลือไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ อย่างมีนัยสำคัญ

ไพพรรณ จันทร์ทิพย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ ผลการศึกษา พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานที่ผ่านการประเมินคุณภาพและไม่ได้รับการประเมินคุณภาพ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 4 ด้าน คือ ด้านการเตรียมการ การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และการตรวจสอบทบทวนคุณภาพการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในอันดับสูงสุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การสร้างแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยการยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาอยู่ในอันดับสูงสุด

ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพในมาตรฐาน 3 ด้าน คือ มาตรฐานผู้เรียน ด้านกระบวนการ และด้านปัจจัย ภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาตามมาตรฐาน พบว่า มาตรฐานด้านผู้เรียน มาตรฐานที่ 12 ผู้เรียนมีสุนทรียภาพและลักษณะนิสัย ด้านศิลปะ ดนตรี และกีฬา อยู่ในอันดับสูงสุด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้เรียนมีสุนทรียภาพและลักษณะนิสัย ด้านศิลปะและดนตรีอยู่ในอันดับสูงสุด

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากทำการค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม ตำราทางวิชาการ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ภาพ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาได้กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษากำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างอ้างอิงจากประชากรทั้งหมด 126 คน ที่สังกัดคณะศิลปศาสตร์ แล้วสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวนทั้งสิ้น 50 คน ประกอบด้วย คณะผู้บริหารคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 8 คน คณะกรรมการประจำคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 16 คน อาจารย์หัวหน้าสาขาวิชาต่าง ๆ จำนวน 7 คน และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะศิลปศาสตร์ จำนวน 19 คน

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

การศึกษาค้นครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ในด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร ด้านการบริหารจัดการขององค์กร ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่) ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร และด้านวัฒนธรรมองค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของ (วิจิต อยู่นัน, 2550, หน้า 114) โดยกำหนดมาตราส่วนไว้ 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

หาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประมาณค่า ซึ่งกำหนดดังนี้

- | | | | |
|------------------|-----------|---------|-------------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 4.21–5.00 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 3.41–4.20 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 2.61–3.40 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.81–2.60 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.00–1.80 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วย |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยเป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. ศึกษาค้นคว้า เอกสาร ตำราทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
3. สร้างแบบสอบถามในการวิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง
4. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
5. นำเครื่องมือที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหา โดยหาค่าความสอดคล้องแบบ IOC (Index of consistency: IOC) เมื่อพิจารณา ข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้องหรือไม่ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้
 - ให้คะแนนเท่ากับ +1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
 - ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ให้คะแนนเท่ากับ -1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับ
วัตถุประสงค์ของการศึกษา

สามารถวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์
ในการศึกษาโดยใช้สูตร (พิสนุ พงศรี, 2549, หน้า 139)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบทดสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากผลการวิเคราะห์เลือกข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าเป็นข้อความ
ที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยค่า IOC

6. นำเครื่องมือมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้วนำไปใช้ในการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 1 เดือน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยใช้
โปรแกรมสำเร็จรูป และแยกเป็นหมวดหมู่ตามเนื้อหาวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)%, ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สูตรการคำนวณหาค่าร้อยละ

$$\text{ค่าร้อยละ (Percentage) \%} = \frac{n \times 100}{N}$$

N

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สูตรการคำนวณหาค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

X = ข้อมูลแต่ละตัว

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

สูตรการคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{n\sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. คือ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X คือ ข้อมูล (ตัวที่ 1,2,3...,n)

n คือ จำนวนข้อมูลทั้งหมด



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษานำเสนอข้อมูลแบ่งเป็นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะศิลปศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1) ชาย	18	36.00
2) หญิง	32	64.00
รวม	50	100.00
2. อายุ		
1) ต่ำกว่า 30 ปี	20	40.00
2) 31 – 40 ปี	27	54.00
3) 41 – 50 ปี	1	2.00
4) 51 – 60 ปี	1	2.00
5) 61 ปีขึ้นไป	1	2.00
รวม	50	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
1) ปริญญาตรี	13	26.00
2) ปริญญาโท	28	56.00
3) ปริญญาเอก	9	18.00
รวม	50	100.00

จากตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64 และเพศชายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และอายุระหว่าง 41-50 ปี อายุระหว่าง 51-60 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากันคืออย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 วุฒิมัธยมศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และรองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์

รายการ	N = 50		สภาพการบริหารงานประกัน
	\bar{X}	S.D.	
1) ด้านการบริหารจัดการขององค์กร	4.41	0.54	มากที่สุด
2) ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร	4.37	0.52	มากที่สุด
3) ด้านวัฒนธรรมองค์กร	4.16	0.72	มาก
4) ด้านสภาพแวดล้อมทรัพยากร	4.14	0.63	มาก
5) ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)	4.13	0.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.25	0.47	มากที่สุด

จากตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ในภาพรวม พบว่ามี ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการขององค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.52) และน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร

ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร	ระดับความคิดเห็น N=50		สภาพการบริหารงานประกัน
	\bar{X}	S.D.	
1. ผู้บริหารมีแนวคิด วิสัยทัศน์ มุ่งการพัฒนาต่อยอด	4.60	0.57	มากที่สุด
2. ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.54	0.58	มากที่สุด
3. ผู้บริหารสนับสนุนบุคลากร ในพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา	4.40	0.64	มากที่สุด
4. ผู้บริหารมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.34	0.63	มากที่สุด
5. ผู้บริหารมีความสามารถและจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ	4.28	0.81	มากที่สุด
6. ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผนการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	0.78	มากที่สุด
7. ผู้บริหารมีทักษะในการควบคุม ติดตามการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	0.72	มากที่สุด
8. ผู้บริหารมีทักษะในการประเมินผลการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ	4.32	0.68	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารมีแนวคิด วิสัยทัศน์ มุ่งการพัฒนาต่อยอด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.58) และน้อยที่สุดคือ ผู้บริหารมีทักษะในการควบคุม ติดตามการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

ด้านการบริหารจัดการขององค์กร	N=50		สภาพการบริหารงานประกัน
	\bar{X}	S.D.	
1. มีการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	4.52	0.58	มากที่สุด
2. มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ และ ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน	4.46	0.54	มากที่สุด
3. มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน และกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพไว้อย่างชัดเจน	4.46	0.61	มากที่สุด
4. มีการสื่อสาร และระบบสารสนเทศ ที่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน	4.28	0.78	มากที่สุด
5. การบริหารงานและดำเนินงานโดยสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร	4.34	0.74	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.41	0.54	มากที่สุด

จากตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ ด้านการบริหารจัดการขององค์กร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.54) และน้อยที่สุด คือ มีการสื่อสาร และระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)

ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)	N=50		สภาพการบริหารงานประกัน
	\bar{X}	S.D.	
1. บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง	4.22	0.70	มากที่สุด
2. บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	4.08	0.82	มาก
3. บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.04	0.75	มาก
4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.06	0.71	มาก
5. บุคลากรมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวและมุ่งสู่ความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร	4.24	0.66	มากที่สุด
6. บุคลากรตระหนักและดำเนินงานโดยใช้หลักการหรือวิธีที่มีคุณภาพ (PDCA)	4.14	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.13	0.59	มาก

จากตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่) พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวและมุ่งสู่ความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.70) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร	N=50		สภาพการบริหารงานประกัน
	\bar{X}	S.D.	
1. คณะมีการสร้างบรรยากาศและมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.24	0.72	มากที่สุด
2. มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.16	0.71	มาก
3. อาคาร พื้นที่ในการดำเนินงานสะดวกเหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.10	0.79	มาก
4. มีรูปแบบวิธีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่ดี	4.08	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	0.63	มาก

จากตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$,

S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คณะมีการสร้างบรรยากาศและมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.71) และน้อยที่สุด คือ มีรูปแบบวิธีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่ดี ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ด้านวัฒนธรรมองค์กร	N=50		สภาพการบริหารงานประกัน
	\bar{X}	S.D.	
1. บุคลากรเจ้าหน้าที่มีความตระหนักรับผิดชอบร่วมกัน	4.22	0.79	มากที่สุด
2. บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงได้ดี	4.08	0.89	มาก
3. มีแนวปฏิบัติและมีลักษณะการทำงานเป็นที่มุ่งผลสัมฤทธิ์	4.18	0.85	มาก
4. บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่สามารถยอมรับและเห็นคุณค่าของการประเมินเพื่อพัฒนา	4.24	0.66	มากที่สุด
5. มีรูปแบบแนวปฏิบัติงานและสร้างความเข้าใจกันไปในทิศทางเดียวกัน	4.10	0.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.16	0.72	มาก

จากตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่าโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่สามารถยอมรับและเห็นคุณค่าของการประเมินเพื่อพัฒนา ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.66)

รองลงมาคือมี บุคลากรเจ้าหน้าที่ที่มีความตระหนักในการรับผิดชอบร่วมกัน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.79) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงได้ดี ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

1. ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร

1.1 ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

1.2 ควรมีความชัดเจนมีความเป็นผู้นำสูง

1.3 ควรมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถเชื่อมโยงระบบประกันคุณภาพ

การศึกษากับการปฏิบัติงานจริง

2. ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

2.1 ควรจัดระบบองค์กรให้มีระบบ

2.2 บุคลากรและอาจารย์ต้องให้ความร่วมมือพัฒนาองค์กรร่วมกัน

2.3 ควรมีการพัฒนาการจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ดี

3. ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)

1.1 ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรทุกคนทำความเข้าใจเรื่อง SAR การวัดผล ประเมินผล อย่างต่อเนื่อง

2.2 บุคลากรเจ้าหน้าที่ควรมีทักษะเฉพาะทาง

3.3 ควรทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด

4. ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

ควรมีการเตรียมพร้อมของสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร ก่อนการทำงาน

5. ด้านวัฒนธรรมองค์กร

-

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผู้ศึกษานำเสนอผลการสรุปและอภิปรายผลดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 64 และเพศชายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 36 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 54 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และอายุระหว่าง 41-50 ปี อายุระหว่าง 51-60 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ อย่างละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 2 วุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และรองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และน้อยที่สุดคือระดับปริญญาเอก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 18

สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์

ผลการศึกษา พบว่า สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ ในภาพรวมพบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบว่า ด้านการบริหารจัดการขององค์กรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54) รองลงมา คือ ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.52) และน้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.52) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บริหารมีแนวคิด วิสัยทัศน์ มุ่งการพัฒนาต่อยอด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ผู้บริหารมีความมุ่งมั่น และให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.58) และ น้อยที่สุด คือ ผู้บริหารมีทักษะในการควบคุม ติดตามการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพ การศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีการกำหนด โครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.54) และน้อยที่สุด คือ มีการสื่อสาร และระบบสารสนเทศที่ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.78) ตามลำดับ

ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรมีความ เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวและมุ่งสู่ความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ของตนเอง ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.70) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.75) ตามลำดับ

ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คณะมีการสร้างบรรยากาศและมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.71) และน้อยที่สุด คือ มีรูปแบบวิธีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่ดี ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.66) ตามลำดับ

ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากร เจ้าหน้าที่สามารถยอมรับและเห็นคุณค่าของการประเมินเพื่อพัฒนางาน ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.66) รองลงมาคือมี บุคลากรเจ้าหน้าที่มีความตระหนักในการรับผิดชอบร่วมกัน ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = 0.79) และน้อยที่สุด คือ บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงได้ดี ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.89) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร

ผู้บริหารควรมีวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ มีความเป็นผู้นำสูงและควรมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถเชื่อมโยงระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการปฏิบัติงานจริง

2. ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

ควรจัดระบบองค์กรให้มีระบบมากกว่านี้ บุคลากรและอาจารย์ควรให้ความร่วมมือพัฒนาองค์กรร่วมกัน และมีการพัฒนาการจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ดี

3. ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)

ควรฝึกอบรมบุคลากรทุกคน ทำความเข้าใจเรื่อง SAR การวัดผลประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และมีทักษะเฉพาะทาง

4. ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

ควรมีการเตรียมพร้อมของสภาพแวดล้อมทรัพยากร ก่อนการทำงาน

5. ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ไม่มีข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา อภิปรายผลได้ ดังนี้

ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร

ผลการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะผู้บริหาร คณะศิลปศาสตร์มีแนวคิด วิสัยทัศน์ที่ตีมองการไกล มุ่งการพัฒนาต่อยอด และให้ความสำคัญ ต่อการงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งสนับสนุนบุคลากรไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณ และการสร้างขวัญใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ อีกทั้งผู้บริหารยังมีทักษะ ในการวางแผนการดำเนินงานและติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากร ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ ซึ่งสอดคล้องกับ นิมิตร อิสระกุล (2549) ที่ได้ทำการศึกษา วิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะเชิงเทรา เขต 1 ผลการวิจัย พบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา มีการส่งเสริม อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษาและ มีบทบาทด้านภาวะผู้นำที่ดีในระดับมากที่สุด

ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

ผลการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะองค์กร มีการกำหนดโครงสร้าง แผนกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ที่มีความชัดเจน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างเหมาะสม และมีระบบการดำเนินงานในองค์กรที่ครอบคลุม ข้อมูลเนื้อหางานเป็นปัจจุบัน รวมทั้งมีการสร้าง ขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ ไพพรรณ จันทร์ทิพย์ (2547) ที่ได้ ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาชั้น พื้นฐาน อำเภอร่องขาว จังหวัดแพร่ ผลการศึกษา พบว่า ด้านการเตรียมการ การวางแผน การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในอันดับสูงสุด ซึ่งสถานศึกษาอาจมีแนวคิดการวางแผน การเตรียมความพร้อมในการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)

ผลการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะบุคลากร มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ มีความเป็นน้ำหนึ่งใจ เดียวสมัคครสมานสามัคคี มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง และ ตระหนักถึงการใช้วงจรคุณภาพ หลักการ (PDCA) ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะฯ ซึ่งสอดคล้องกับ ใจชนก ภาคออต (2554) ที่ได้การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมี

ส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 ปการศึกษา 2553 ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรของสถาบัน มีความรู้ความเข้าใจในด้านการ
 ประกันคุณภาพการศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

ผลการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะว่าคณะศิลป
 ศาสตร์มีการสร้างบรรยากาศและมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานประกัน
 คุณภาพการศึกษา รวมทั้งจัดให้มีพื้นที่ในการดำเนินงานที่มีความสะดวก และเอื้อต่อ
 การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา วัสดุอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและ
 เหมาะสมกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และมีทั้งรูปแบบวิธีการติดต่อสื่อสาร
 ทั้งภายในและภายนอกที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ มุกดา จิตพรมมา (2552) ที่ได้ทำการศึกษาการ
 สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย
 ศิลปากร ผลการศึกษา พบว่า ควรสร้างแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน
 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะคณะศิลปศาสตร์
 มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี ไม่ว่าจะเป็นการตระหนักในหน้าที่รับผิดชอบ การปรับตัวกับ
 สภาพแวดล้อม ยอมรับการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรเห็นคุณค่า
 ของการประเมินเพื่อพัฒนางาน รวมทั้งมุ่งพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ และมีการสร้าง
 ความเข้าใจของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีสมร แป้งหอม
 (2545) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา
 ผลการศึกษา พบว่า ในด้านคุณลักษณะขององค์กร และการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่ม
 สิ่งใหม่ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร

จากผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารมีทักษะในการวางแผน การควบคุม ติดตาม
 การดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด
 ดังนั้นคณะศิลปศาสตร์ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหารมีการอบรมเกี่ยวกับการวางแผน

การควบคุมและติดตาม การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาศักยภาพผู้บริหาร ให้มีสมรรถนะมากยิ่งขึ้น

ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

จากผลการศึกษา พบว่า มีการสื่อสาร และระบบสารสนเทศที่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น คณะศิลปศาสตร์ควรมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ครอบคลุมทุกเนื้อหาขั้นตอนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง อย่างอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นคณะศิลปศาสตร์ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถเชื่อมโยงระบบประกันคุณภาพการศึกษากับการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งมีการฝึกอบรมด้านการวัดผลประเมินผลอย่างต่อเนื่อง

ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

จากผลการศึกษา พบว่า มีรูปแบบวิธีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่ดี มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นคณะศิลปศาสตร์ควรมีการอบรมพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอก

ด้านวัฒนธรรมองค์กร

จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงได้ดี และมีรูปแบบแนวปฏิบัติงานและสร้างความเข้าใจกันไปในทิศทางเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้นคณะศิลปศาสตร์ ควรมีการปรับความเข้าใจของบุคลากรให้มีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันและบุคลากรควรมีความพร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ดี

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษารเปรียบเทียบผลการประเมินคุณภาพกลุ่มคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ เพื่อค้นหา Best practice ในการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. ควรทำการศึกษาแนวโน้มการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ 3 ปี ย้อนหลังเพื่อการบริหารจัดการ



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยาณี สูงสมบัติ. (2550) **เทคนิคการจัดการสมัยใหม่**. สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2557, จาก <http://uhost.mutp.ac.th/kanlayanee.so/L4/4-3-2.htm>
- คณะศิลปศาสตร์. (2555). **การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา**. รายงานการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายใน, มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- คู่มือการประเมินภายในฯ สถาบันส่งเสริมการประเมินฯ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2543). สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2557, จาก www.eqa.rmutt.ac.th/?page_id=850
- จินตนา เทียมทิพร และคณะ. (2555) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ**. สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.ipebk.ac.th/thai/research>
- จารุวรรณ ประดา. (2545). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์การ ลักษณะ สร้างสรรค์ ความพร้อมขององค์การกับความยึดมั่นผูกพันของ องค์การ ตามการรับรู้ของ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจิตเวช**. วิทยานิพนธ์. พย.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- ใจชนก ภาคอึด. (2554) **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา: กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปการศึกษา 2553**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นิมิตร อิศระกุล. (2549) **ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการ ดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1**. วิทยานิพนธ์. ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. ฉะเชิงเทรา.
- ปฎิมา พุฒตาลดง. (2553) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัด กำแพงเพชร**. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2557, จาก http://research.pcru.ac.th/journal_pcru/index.php/re/article/view/29
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (12 มกราคม 2553) สืบค้นเมื่อ 16 มิถุนายน 2557, จาก www.kodmhai.com/m4/m4-1/...4-1/.../m43-69.html

- พิสนุ พงศ์ศรี. (2549). **วิจัยทางการศึกษา “แนวทฤษฎี”**. พิมพ์ครั้งที่ 2. เทียมฟ้าการพิมพ์. กรุงเทพฯ.
- พรพิมล สุชะวณิชกุล. (2553) **การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนแม่พระฟาติมาโรงเรียนสังกัดอัครสังฆมณฑล กรุงเทพมหานคร เขต 2**. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2557, จาก <http://www.fatima.ac.th/2011/images/stories/school/pdf/quality/53/quality53.pdf>
- ไพพรรณ จันทร์ทิพย์. (2547). **การศึกษาสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่**. วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, อุตรดิตถ์.
- ภาวนา กิตติวิมลชัย และคณะ. (2551) **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**. สืบค้นเมื่อ 19 พฤษภาคม 2557, จาก <http://www.edu.kps.ku.ac.th/qa56/a9/9.1-9-4.pdf>
- มหาวิทยาลัยพะเยา. (2553). **ข้อบังคับมหาวิทยาลัยพะเยา ว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา**.
- มุกดา จิตพรหมา. (2552). **การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยศ สันตสมบัติ. (2537). **มนุษย์กับวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2 เมษายน 2553). **ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553**. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2557, จาก <http://pkweb.pnru.ac.th/qa/manualbook/law.pdf>
- วิชุด ภู่อ้น. (2550). **การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: พรินแอมมี (ประเทศไทย).
- สำนักงานสภाराชภัฏ. (2545). **ความหมายวัฒนธรรมองค์การ**. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2557, จาก <http://www.edu.nu.ac.th/selfaccess/researches/admin/upload/820020912145715is.pdf>
- ศรีสมร แป้งหอม. (2545). **ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา**. วิทยานิพนธ์ ค.ม., สถาบันราชภัฏเพชรบุรี, เพชรบุรี.

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

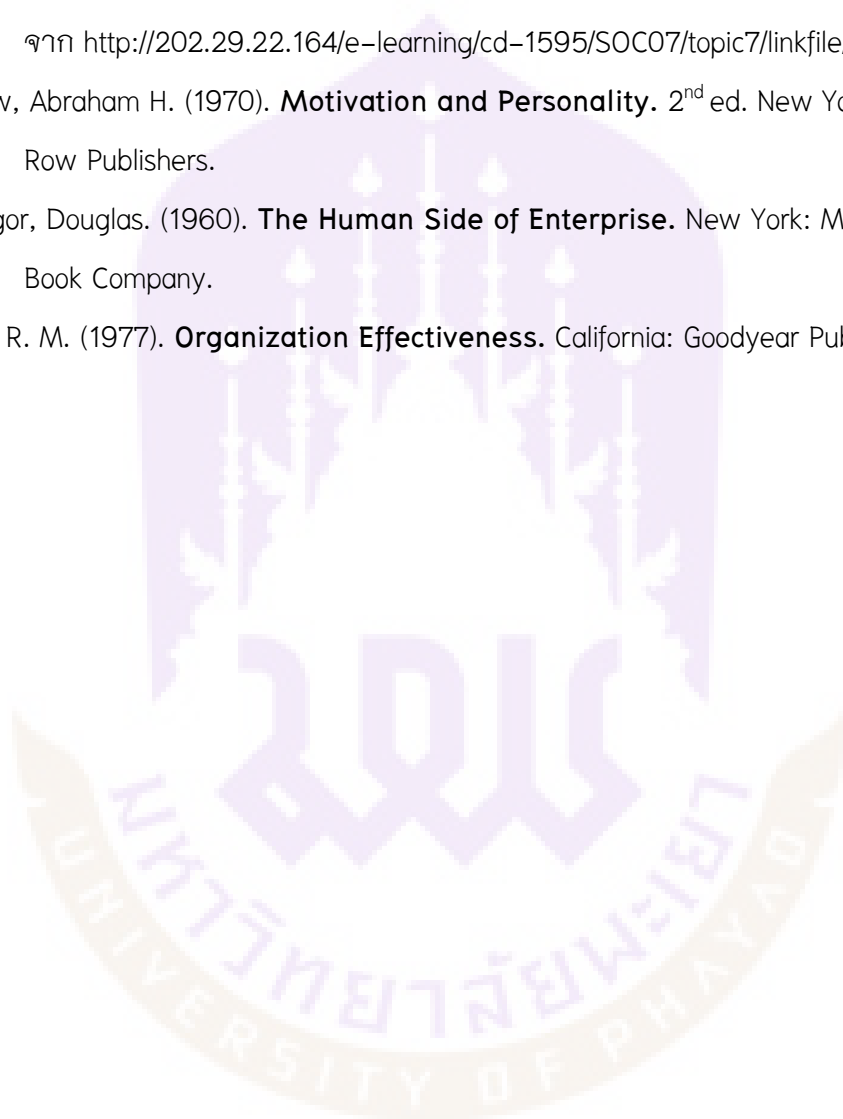
(1 ธันวาคม 2552. **ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ.** สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2557, จาก http://www.qa.kmutnb.ac.th/qa_edu/qa_edu_mean.php

สมยศ นาวิการ. (2541). **ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร.** สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2557, จาก <http://202.29.22.164/e-learning/cd-1595/SOC07/topic7/linkfile/print5.htm>

MasLow, Abraham H. (1970). **Motivation and Personality.** 2nd ed. New York: Harper & Row Publishers.

McGregor, Douglas. (1960). **The Human Side of Enterprise.** New York: McGraw-Hill Book Company.

Steers, R. M. (1977). **Organization Effectiveness.** California: Goodyear Publishers Inc.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องและความตรงของเนื้อหา

1. ชื่อสกุล-ผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร.เสมอ ถาน้อย
ตำแหน่งปัจจุบัน คณบดีคณะวิทยาศาสตร์การแพทย์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. ชื่อสกุล-ผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา จันทร์ศิลา
ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยนเรศวร
3. ชื่อสกุล-ผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.จิตติมา กาวีระ
ตำแหน่งปัจจุบัน รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะศิลปศาสตร์
สถานที่ทำงาน มหาวิทยาลัยพะเยา

ภาคผนวก ข แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

**เรื่อง สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา**

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อนำผลลัพธ์ไปใช้ในการศึกษาสภาพ
การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ฉะนั้น คำตอบ
ของท่านถือเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและมีความสำคัญ และเป็นประโยชน์แก่ การศึกษาเป็นอย่างยิ่ง
จึงขอโปรดอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามตามลำดับและเป็นความจริงมากที่สุด คำตอบของท่าน
ในทุกข้อ จึงขอขอบคุณท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

หมายเหตุ: ระดับความคิดเห็น

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่า 30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี 51-60 ปี
 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตารางที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ	รายการคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร						
1.	ผู้บริหารมีแนวคิด วิสัยทัศน์ มุ่งการพัฒนาต่อยอด					
2.	ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
3.	ผู้บริหารสนับสนุนบุคลากรในพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา					
4.	ผู้บริหารมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา					
5.	ผู้บริหารมีความสามารถและจูงใจบุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ					
6.	ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผนการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ					
7.	ผู้บริหารมีทักษะในการควบคุม ติดตามการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ					
8.	ผู้บริหารมีทักษะในการประเมินผลการดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านการบริหารจัดการขององค์กร						
1.	มีการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน					
2.	มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ และยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน					
3.	มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน และกำหนดบทบาทหน้าที่ของ					

	บุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพไว้อย่างชัดเจน						
4.	มีการสื่อสาร และระบบสารสนเทศที่ครอบคลุม และเป็นปัจจุบัน						
5.	การบริหารงานและดำเนินงานโดยสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร						
ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)							
1.	บุคลากรมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง						
2.	บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน						
3.	บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง						
4.	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา						
5.	บุคลากรมีความเป็นผู้นำหนึ่งใจเดียวและมุ่งสู่ความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร						
6.	บุคลากรตระหนักและดำเนินงานโดยใช้หลักการหรือวิธีที่มีคุณภาพ (PDCA)						
ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร							
1.	คณะมีการสร้างบรรยากาศและมีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา						
2.	มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา						
3.	อาคาร พื้นที่ในการดำเนินงานสะดวก เหมาะสม และเอื้อต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา						
4.	มีรูปแบบวิธีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกที่ดี						
ด้านวัฒนธรรมองค์กร							
1.	บุคลากรเจ้าหน้าที่มีความตระหนักในการรับผิดชอบร่วมกัน						
2.	บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงได้ดี						
3.	มีแนวปฏิบัติและมีลักษณะการทำงานเป็นทีมมุ่งผลสัมฤทธิ์						
4.	บุคลากร เจ้าหน้าที่สามารถยอมรับและเห็นคุณค่าของการประเมินเพื่อพัฒนางาน						
5.	มีรูปแบบแนวปฏิบัติงานและสร้างความเข้าใจกันไปในทิศทางเดียวกัน						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อสภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร

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

ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

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

ด้านความสามารถของบุคลากร (เจ้าหน้าที่)

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

ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

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

ด้านวัฒนธรรมองค์กร

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

ขอบคุณทุกท่านที่อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาค้นคว้า

ภาคผนวก ค ตารางวิเคราะห์แบบวัดดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง สภาพการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยพะเยา

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ มีดังนี้
ให้คะแนนเท่ากับ + 1 หมายถึง แน่ใจว่าถูกต้อง สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์
ให้คะแนนเท่ากับ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้อง
ให้คะแนนเท่ากับ - 1 หมายถึง ยังไม่ถูกต้อง ไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

ข้อ	รายการคำถาม	ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร							
1.	ผู้บริหารมีแนวคิด วิสัยทัศน์ มุ่งการพัฒนาต่อยอด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.	ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและให้ ความสำคัญต่อการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.	ผู้บริหารสนับสนุนบุคลากรในพัฒนา งานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.	ผู้บริหารมีการจัดสรรงบประมาณ ในการดำเนินการบริหารงานประกัน คุณภาพการศึกษา						
5.	ผู้บริหารมีความสามารถและตั้งใจ บุคลากรให้ปฏิบัติงานอย่างเต็ม ศักยภาพ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
6.	ผู้บริหารมีทักษะในการวางแผนการ ดำเนินการบริหารงานประกันคุณภาพ การศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อ	รายการคำถาม	ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
7.	ผู้บริหารมีทักษะในการควบคุม ติดตามการดำเนินการบริหารงาน ประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมี ประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8.	ผู้บริหารมีทักษะในการประเมินผล การดำเนินการบริหารงานประกัน คุณภาพการศึกษา อย่างมี ประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการบริหารจัดการขององค์กร							
1.	คณะมีการกำหนดโครงสร้าง หน้าที่ ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
2.	คณะมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ และ ยุทธศาสตร์ด้านประกันคุณภาพที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.	คณะมีการกำหนดแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านประกันคุณภาพที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.	คณะมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงาน และกำหนดบทบาทหน้าที่ ของบุคลากรในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5.	มีการวางแผนและติดตามการทำงาน ของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
6.	มีการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ บุคลากรในการดำเนินงาน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
ด้านความสามารถของบุคลากร							
1.	บุคลากรมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อ	รายการคำถาม	ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
2.	บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
3.	บุคลากรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.	บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5.	บุคลากรมีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว และมุ่งสู่ความสำเร็จของงานประกัน คุณภาพการศึกษาขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6.	บุคลากรตระหนักและดำเนินงานโดยใช้ หลักการหรือวิธีที่มีคุณภาพ (PDCA)	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร							
1.	คณะมีการสร้างบรรยากาศและ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.	คณะมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและ เหมาะสมกับการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.	คณะมีอาคาร พื้นที่ในการดำเนินงาน สะดวก เหมาะสม และเอื้อต่อ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษา	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
4.	คณะมีรูปแบบวิธีการติดต่อสื่อสารทั้ง ภายในและภายนอกที่ดี	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อ	รายการคำถาม	ความเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผล
		คนที่	คนที่	คนที่			
		1	2	3			
ด้านวัฒนธรรมองค์กร							
1.	บุคลากรมีความตระหนัก ในการรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2.	บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับ ในการเปลี่ยนแปลงได้ดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3.	บุคลากรมีแนวปฏิบัติและมีลักษณะ การทำงานเป็นทีมมุ่งผลสัมฤทธิ์	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4.	บุคลากรสามารถยอมรับและเห็น คุณค่าของการประเมินเพื่อพัฒนา งาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

สรุปว่า แบบสอบถามใช้ได้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้บริหาร

.....

.....

.....

ด้านการบริหารจัดการขององค์กร

.....

.....

.....

ด้านความสามารถของบุคลากร

.....

.....

.....

ด้านสภาพแวดล้อม/ทรัพยากร

.....

.....

.....

ด้านวัฒนธรรมองค์กร

.....

.....

.....



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

มหาวิทยาลัยพะเยา
UNIVERSITY OF PHAYAO

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล อนุรักษ์พัชร ตติย์ธานุกุล
วัน เดือน ปี เกิด 4 ธันวาคม 2520
ที่อยู่ปัจจุบัน 871/58 ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
ที่ทำงานปัจจุบัน คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2547 ศศ.บ. (สื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลงานตีพิมพ์

ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

อนุรักษ์พัชร ตติย์ธานุกุล (ผู้บรรยาย). (4-5 เมษายน 2558). สภาพการบริหาร
งานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.
ใน การประชุมทางวิชาการระดับชาติบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 1
(หน้า 3036-3045). พะเยา: กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพ
การศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ -



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

มหาวิทยาลัยพะเยา
UNIVERSITY OF PHAYAO

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล อนุรักษ์พัชร ตติย์ธานุกุล
วัน เดือน ปี เกิด 4 ธันวาคม 2520
ที่อยู่ปัจจุบัน 871/58 ตำบลเวียง อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
ที่ทำงานปัจจุบัน คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
19 หมู่ 2 ตำบลแม่กา อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
ประวัติการศึกษา
พ.ศ. 2547 ศศ.บ. (สื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผลงานตีพิมพ์

ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

อนุรักษ์พัชร ตติย์ธานุกุล (ผู้บรรยาย). (4-5 เมษายน 2558). สภาพการบริหาร
งานประกันคุณภาพการศึกษาคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.
ใน การประชุมทางวิชาการระดับชาติบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 1
(หน้า 3036-3045). พะเยา: กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพ
การศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา

ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ -