



## รายงานการวิจัย

# ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

Factors Affecting the Success of the Education  
Quality Assurance of Songkhla Rajabhat University

นายสุวิทย์ เพ็งพิพย์นang  
นางสาวพิพย์มนี ชูนฤทธิ์

รายงานวิจัยฉบับนี้ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัย  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

พ.ศ. 2556

แบบ จดบันทึก  
วันที่ 28 ตุลาคม 2559  
หน้า ๓๗๖ ของทั้งหมด ๓๗๖ - ๑๐  
ก ๔๙๗

|              |  |
|--------------|--|
| ชื่องานวิจัย | ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา |
| ผู้วิจัย     | 1. นายสุวิทย์ เพ็งพิพย์นง<br>2. นางสาวทิพย์มนี ชุนฤทธิ์  |
| คณะ          | บัณฑิตวิทยาลัย   |
| ปี           | 2557   |

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา และ 2) สร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา จำนวน 792 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป แบ่งเป็นวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter Method)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา มีดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ตัวแปรความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรหัศนศติ และตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรการมีส่วนร่วมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรมีการจัดกิจกรรมแก่บุคลากรตามสมรรถนะการทำงาน เพื่อให้มีการพัฒนาความรู้อย่างถ่องแท้ รวมทั้งส่งเสริมบุคลากรได้พัฒนาความรู้โดยการเข้าถึงข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยตนเอง เพื่อสะท้อนถึงความตระหนักและความต้องการการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลาต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในทุกระดับ มีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอ มีการเสริมแรงจูงใจและการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่

ด้วยความรับผิดชอบเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ ขึ้นเนื่องมาจากผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจและเกิดการยอมรับต่อระบบงานด้านการประกันคุณภาพ

3. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ แล้วมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยวิธีการประชุมหรือฝึกอบรม อย่างสม่ำเสมอและให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

4. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในด้านการปฏิบัติงาน เพราะระบบการประกันคุณภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างบุคลากร การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีจะก่อให้เกิดการร่วมมือกันปฏิบัติงานตามไปด้วย



|                       |  |
|-----------------------|--|
| <b>Research Title</b> | Factors Affecting the Success of the Education Quality Assurance of Songkhla Rajabhat University |
| <b>Researcher</b>     | 1. Mr.Suwit Phengthipnang<br>2. Ms.Tipmanee Khunlit  |
| <b>Faculty</b>        | Graduate School  |
| <b>Year</b>           | 2014   |

### **Abstract**

The research is about the factors that affecting the success of educational quality assurance of Songkhla Rajabhat University. Two main objectives were study factors that affecting the success of educational assurance process and create the successive equation about the process. The research collected data from academic and support members in Songkhla Rajabhat University in total 792 people by using a stratified random sampling method. This research used a questionnaire related with the topic of the factors that affecting the success of the educational assurance. A statistical application was used to analysis means, percentage, standard deviation, and regression analysis which used enter method technique.

The research found many factors that affecting the success of educational assurance in Songkhla Rajabhat University.

The factors that affect the success in process of educational assurance were knowledge and understandable variable and moral variable with statistical significance at .05 level, and relationship with team variable with statistical variable .01.

The research suggested in terms of benefits that:

1) the university should provide some activities that could improve their knowledge, furthermore, it should encourage their members to access knowledge about aducational assurance by themselves, this could reflex their accurate abilities and participation requirements.

2) Songkhla Rajabhat University should give the knowledge to the university members in every level, provide frequency knowledge learning exchange, encouragement, and give praise when the members have reach the highest working

responsibility. The members will impress their own ability in terms of being a part of the success. team These feeling could increase member knowledge and understandable the acceptance of educational assurance.

3) Songkhla Rajabhat University should have clear policies in continuing human development for improving the knowledge attitude and it should have educational participations. The best way is to set up the update frequency meeting and training.

4) Songkhla Rajabhat University should support good relationship between members because educational assurance needs cooperation and good relationship to increase the organization performance.



## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้คณบุคลากรผู้วิจัยได้รับทุนวิจัยจากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พ.ศ. 2556 และสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีจากความกรุณาของคณบุคลากรคณะกรรมการพิจารณาการให้ทุนและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.อิศรภูรี รินไธสง อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา คณบุคลากรผู้วิจัยทั้งท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่คอยดูแล ห่วงใย ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ทั้งหลายอันพึงเกิดจากการวิจัยครั้งนี้ ขอมอบเป็นกตัญญูแด่ บิดามารดา บุรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง

ทิพย์มนี ชุนฤทธิ์

กันยายน 2557

## สารบัญ

|   | หน้า   |
|---|--------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....   | (1)    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....  | (3)    |
| กิตติกรรมประกาศ .....   | (5)    |
| สารบัญ .....  | (6)    |
| สารบัญตาราง .....   | (8)    |
| สารบัญภาพ .....   | (9)    |
| <br><b>บทที่ 1 บทนำ .....</b>                                       | <br>1  |
| ความสำคัญและที่มาของปัญหา .....                                     | 1      |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....                                       | 2      |
| สมมติฐานการวิจัย .....  | 2      |
| ขอบเขตของการวิจัย .....   | 2      |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                                     | 3      |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....   | 3      |
| <br><b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....</b>             | <br>5  |
| แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกด้านอุดมศึกษา ..... | 5      |
| แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ การประกันคุณภาพการศึกษา ..... | 18     |
| แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติการประกันคุณภาพการศึกษา .....             | 26     |
| แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา .....       | 29     |
| แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน .....               | 31     |
| โครงสร้างการบริหารงานและพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา .....      | 50     |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....   | 53     |
| <br><b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>                         | <br>56 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                                       | 56     |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                                    | 58     |
| รูปแบบการวิจัยและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล .....                      | 59     |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                               | 60     |

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

|   |           |
|---|-----------|
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>           | <b>61</b> |
| การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                   | 61        |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....           | 61        |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....</b> | <b>69</b> |
| สรุปผล .....  | 69        |
| อภิปรายผล .....                                     | 69        |
| ข้อเสนอแนะ .....                                    | 72        |
| บรรณานุกรม .....                                    | 74        |
| ภาคผนวก .....                                       | 79        |
| ประวัติผู้วิจัย .....                               | 89        |

## สารบัญตาราง

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน .....                | 57   |
| 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง .....                            | 63   |
| 3 ผลการทดสอบการแจกแจงของตัวแปร .....                                    | 64   |
| 4 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา .....                        | 66   |
| 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ทดสอบแบบเข้าพร้อมกัน (Enter) ..... | 67   |
| 6 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย .....                                       | 67   |



## สารบัญภาพ

| ภาพ  | หน้า |
|--|------|
| 1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ .....                        | 12   |
| 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพ<br>ภายนอก ..... | 18   |
| 3 ลำดับของข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge) .....          | 24   |
| 4 แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา .....                      | 51   |
| 5 แสดงโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา .....                              | 52   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาเป็นสถาบันการศึกษาและการวิจัยเพื่อการพัฒนาห้องเรียน เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เน้นระดับปริญญาตรี โดยดำเนินงานตามภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจในมาตรฐานและคุณภาพของการจัดการศึกษา รวมถึงผลผลิตทางการศึกษาอีก ๆ ว่ามีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2544 ภายใต้แนวโน้มการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของทบทวนมหาวิทยาลัยในขณะนั้น ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยบัญญัติไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพ การศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการพัฒนารักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก และได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกรอบห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณะ ซึ่งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกมาแล้ว 3 รอบ คือ รอบแรกในปี พ.ศ. 2544-2548 รอบสองในปี พ.ศ. 2549-2553 และรอบสามในปี พ.ศ. 2554-2558

ปัจจุบันการประกันคุณภาพภายในถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยจึงมุ่งมั่นอย่างมากให้สำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหารเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภายนอก (คณะ/สำนัก) และหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้

แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีหน้าที่กำหนดแนวทาง การดำเนินงาน ที่เหมาะสมในระดับมหาวิทยาลัยและระดับหน่วยงานภายใน (คณะ/สำนัก) ตามเกณฑ์มาตรฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (สมศ.) ดำเนินงานและติดตามความก้าวหน้าของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) เตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและหลักฐานตามตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ ระดับมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มาพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาที่มหาวิทยาลัยดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

### สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทัศนคติเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และความสัมพันธ์กับ เพื่อปรับปรุงงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา คณะกรรมการจึงได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
  - 1.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 1.2 ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 1.3 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
  - 1.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
2. ขอบเขตด้านประชากร คือ บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบสภาพปัจจุบัน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. ทำให้ทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
3. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา หมายถึง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และระบบการประเมินคุณภาพภายนอก
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษา ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
3. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย
  - 3.1 เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง

3.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลาอันตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามโดยนับอายุเต็มปี บริบูรณ์

3.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของ กลุ่มตัวอย่าง

3.4 ประเภทบุคลากร หมายถึง บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสงขลา

3.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา หมายถึง ระยะเวลาอันตั้งแต่ปี ที่เข้าปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาเรียนเรียงโดยนำเสนอดังนี้

- ตอนที่ 1 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา
- ตอนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ การประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 3 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 4 แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 5 แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ตอนที่ 6 โครงสร้างการบริหารงานและการกิจโดยสังเขปของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
- ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ตอนที่ 1 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ดังนี้

##### 1. ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศไทยในระยะยาว

2) ความท้าทายของโลกวิถีนั้นต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้อมูลและนักศึกษา และการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ที่อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ประกอบ รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบ ซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

ด้วยความจำเป็นดังกล่าวสถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

- 2) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเที่ยบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล
- 3) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเที่ยบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาระณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้มั่นใจว่าสถาบัน อุดมศึกษามาตรฐานสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด
- 5) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลพื้นฐาน ที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

## 2. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กับ การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนด จุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพ ภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการพัฒนารักษาคุณภาพและมาตรฐาน ของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายในเป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนาติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตาม มาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและ สถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพ ภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำ รายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัดและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาและเพื่อรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการ ติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมิน

คุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้ายและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอก รอบแรก (พ.ศ. 2544-2548) เสร็จสิ้นไปแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง (พ.ศ. 2549-2553) และการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สาม (พ.ศ. 2554-2558) ในการประเมินรอบที่สามของ สมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและคณะวิชาแต่หากสถาบันได้จัดการศึกษาอกสถานที่ตั้งหลัก เช่น วิทยาเขต หรือศูนย์ หรือหน่วยจัดการศึกษาอกที่ตั้ง การประเมินจะครอบคลุมการจัดการนักศึกษาที่ตั้งหลักทั้งหมด นอกจากนั้นการประเมินคุณภาพจะมีความสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันที่แต่ละสถาบันเลือกตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

รูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ประการดังต่อไปนี้

- 1) เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสินการจับผิด หรือการให้คุณ – ให้โทษ
- 2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม เปิดเผย มีหลักฐานช้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (evidence – based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)
- 3) มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะก้าวกระโดดมากกว่าการกำกับควบคุม
- 4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 5) มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาของชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้ออกกฎหมายโดยยึดถือเป็นหลักการและมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

### 3. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาวย 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาวย 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ช้าช้อน ขาดคุณภาพและขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการกล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกัน ตามความหลากหลายทั้งการพัฒนาฐานรากสังคมเศรษฐกิจ รวมถึงการกระจาย

อำนาจในระดับห้องถิน การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ห้องถิน และระดับประเทศ จนถึงการ แบ่งขันในโลกกว้างนั้น ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษาและ ส่งผลกระทบที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตาม พัณฑกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่ออุทยานศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการ ผลิตพัฒนา และการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการ ของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มนี้มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ่ายโอน และเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่มและในระยะยาว การประเมิน คุณภาพควรนำไปสู่ระบบรองวิทยฐานะ (accreditation) ที่นักศึกษาและสารารณ์ให้ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐและการสนับสนุนจากภาคเอกชนรวมทั้งการ โอนย้ายหน่วยกิต

จากการอบรมแผนอุดมศึกษาระยะยาวย 15 ปีดังกล่าวกระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวง ศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา เป็น 4 กลุ่มคือ

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองตอบความต้องการของห้องถิน เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริง ในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็น แหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน และการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนา และ การเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาคเพื่อรองรับการดำเนินชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับ บัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือ เฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือ มนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือ เน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริง ทั้งอุตสาหกรรมและ บริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่ 1 เป็นสถาบันที่เน้นระดับบัณฑิต ศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้า ระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดรับกับ การแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

#### 4. การประกันคุณภาพกับมาตรฐานการศึกษา

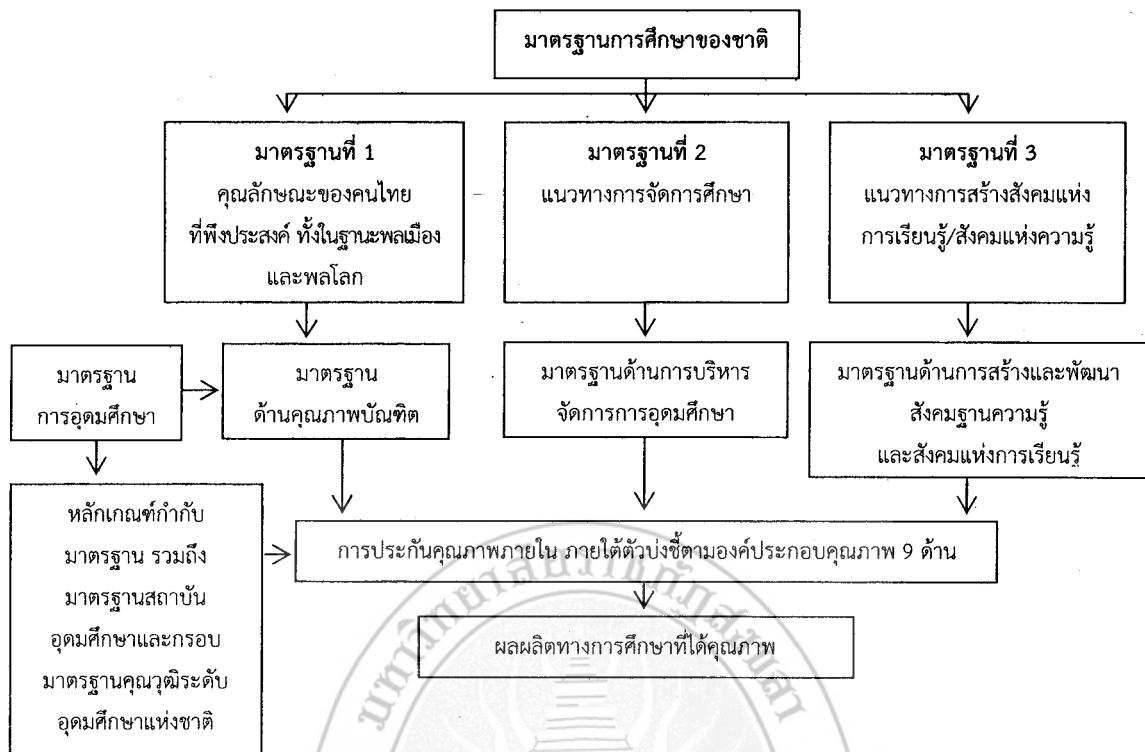
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนรั่มใหญ่ เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป็นอย่างมากและหลักการของการจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหาร จัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวทางจัดการศึกษา และมาตรฐานที่ 3 แนวทางสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับ มาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา บรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัย ชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก นอกจากนั้นยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษากองสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยึดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพ การจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด ทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่น ๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ความเข้มข้นจะขึ้นอยู่กับมาตรฐานการศึกษาหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ

## 5. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบทวนมหาวิทยาลัยได้ตระหนักดีถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบทวนมหาวิทยาลัยเรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก ตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมาย

ว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยมีรายละเอียดดังนี้

### 5.1 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะกรรมการรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนาภัยแห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะกรรมการรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษา จัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแล สถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือ สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบ กลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือ สถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญ เกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตาม ประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมา อย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายใน และภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ 1) วางแผนเบี่ยงหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและ

พัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณะ

#### 5.1.1 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

- ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

- ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

- ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่คุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

#### 5.1.2 วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติต่อไปนี้

- ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนาบริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

- ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

- ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

- ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบันทึกต่อไปนี้ (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ

(2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์ (3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (4) ห้องสมุด และแหล่งการเรียนรู้อื่น (5) อุปกรณ์การศึกษา (6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา (7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิผลทางการเรียนของนักศึกษา (8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ทั้งนี้ ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

#### 5.1.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสถาบันหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณะ โดยให้สอดคล้องกับเจตกรรมและแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

#### 5.1.4 การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด

ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณะ

### 5.2 แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

#### 5.2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินภารกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณะให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

#### 5.2.2 มาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตราฐานเป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตาม

มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษารอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษามาตรฐาน เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ครอบ การปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้เป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพัฒนา กิจกรรม สนับสนุน ได้แก่ (1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (2) การผลิตบัณฑิต (3) กิจกรรม การพัฒนานักศึกษา (4) การวิจัย (5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (6) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (7) การบริหารและการจัดการ (8) การเงินและงบประมาณ และ (9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษามาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้น ๆ ได้ทั้งหมด ดังนั้นในบทที่ 3 ของคู่มือฉบับนี้จึงได้พัฒนาตัวบ่งชี้ที่สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องใช้ประเมินคุณภาพภายใน ทั้งตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการยังได้นำเสนอตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานไว้ด้วยในบทที่ 4 เพื่อประโยชน์ของสถาบันอุดมศึกษาในการนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้

เกณฑ์การประเมินเป็นมาตรฐานชี้วัดของแต่ละตัวบ่งชี้ซึ่งพัฒนาจากเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สมศ. ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

### 5.2.3 กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญของการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์ การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะวิชาไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

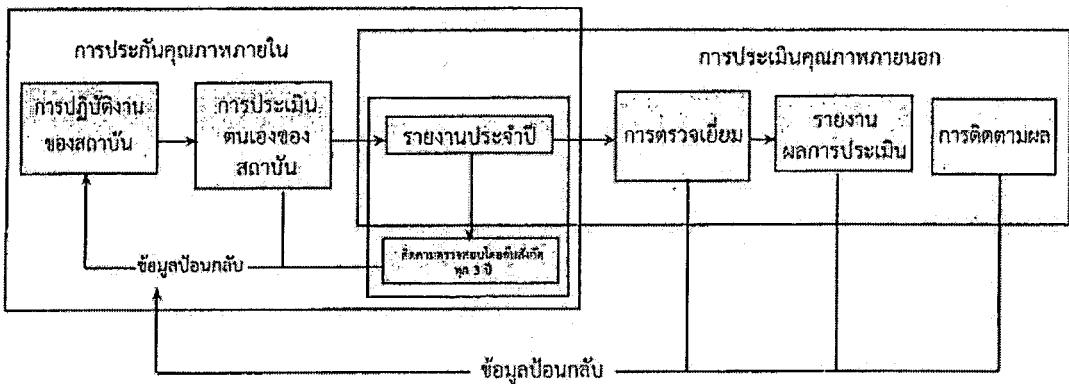
#### 5.2.4 ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวิเคราะห์และวัดผลดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ หากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกรายดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ภาควิชา คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพ จะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอน การดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

### 6. การเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

ตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาและให้อธิการบดีอธิการบดีของสถาบันเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัตินี้บัญญัติให้กับระบบถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา”

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (output/outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา ดังนั้นความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็นโดยได้เชื่อมโยงให้เห็นจากภาพ 2



ภาพ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

จากภาพ 2 จะเห็นว่า เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จะเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่า รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) เพื่อนำเสนอสถาบันหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณะน เอกสารดังกล่าวจะเป็นเอกสารเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด และการประเมินคุณภาพภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึกสะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบันในทุกองค์ประกอบคุณภาพ

## ตอนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ การประกันคุณภาพการศึกษา

### ความหมายของความรู้

(2556). ความรู้. วันที่ค้นข้อมูล 15 มกราคม 2556, จากเว็บไซต์: [http://th.wikipedia.org/wiki/ความรู้\\_\(อังกฤษ:\\_Knowledge\)](http://th.wikipedia.org/wiki/ความรู้_(อังกฤษ:_Knowledge)) คือ ความเข้าใจในเรื่องบางเรื่อง หรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ ความสามารถในการรู้บางอย่างนี้เป็นสิ่งสนใจหลักของวิชาปรัชญา (ที่หลายครั้งก็เป็นเรื่องที่มีการโต้เถียงอย่างมาก) และมีสาขาที่ศึกษาด้านนี้โดยเฉพาะเรียกว่า ญาณวิทยา (epistemology) ความรู้ในทางปฏิบัติมักเป็นสิ่งที่ทราบกันในกลุ่มคน และในความหมายนี้เองที่ความรู้นั้นถูกปรับเปลี่ยนและจัดการในหลาย ๆ แบบ

คำว่าความรู้นั้น ในทศนัชของซอสเบอร์ (อ้างถึงใน มาโนช เวชพันธ์ 2532, 15-16) นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน

หรือได้ฟัง ความรู้นี้เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการจำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนหรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้การจำได้จึงถือว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พัฒนาระบบที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ ส่วนความเข้าใจ (Comprehension) นั้น ซอสเปอร์ ชี้ให้เห็นว่า เป็นขั้นตอนต่อมาจากความรู้ โดยเป็นขั้นตอนที่จะต้องใช้ความสามารถของสมองและทักษะในชั้นที่สูงขึ้น จนถึงระดับของการสื่อความหมาย ซึ่งอาจเป็นไปได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ โดยมักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ แล้ว อาจจะโดยการฟัง การเห็น การได้ยิน หรือเขียน แล้วแสดงออกมาในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสารที่ได้ยินมาโดยคำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมเอาไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนก็ได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อ้างถึงใน อักษร สวัสดี 2542, 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้ เป็นพัฒนาระบบที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในชั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้าง และวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

เบนจามิน บลูม (อ้างถึงใน อักษร สวัสดี 2542, 26-28) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการ และกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบบรรสวนของโครงการ วัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 บลูมและคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (cognitive domain) ของคนว่าประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้เจาะแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำ และการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก้กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเชชู กับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่เปลกใหม่ ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้ง การสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบใดก็อยู่นั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือ ส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการการรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายใต้ขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัดถูกประสิทธิ์บ้างอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (characteristics of cognitive domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

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

(2556). แนวคิดและความหมายของความรู้. วันที่ค้นข้อมูล 15 มกราคม 2556, จากเว็บไซต์: <http://www.gotoknow.org/posts/430824>.

แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการเรียนรู้ ได้มีนักวิชาการได้สรุปและเสนอแนวคิดไว้ มากมาย แต่ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ซึ่งผู้รู้ท่านแรกที่ได้ให้นิยามของคำว่าความรู้ คือ Plato (อ้างถึงใน Nonaka and Takeuchi, 1995, p.21) ซึ่งได้ให้คำนิยามว่าความรู้ คือ การพิสูจน์ ความเชื่อที่เป็นจริง ซึ่ง Nonaka และ Takeuchi ได้อธิบายว่า ในความเป็นจริงนั้นความเชื่ออาจไม่ได้ ประกอบกันเป็นความจริงก็ได้ ซึ่งความเชื่ออาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และความเชื่ออาจ

ไม่ใช่ความจริงที่ถูกต้องเสมอไปแต่ละช่วงเวลาที่ผ่านไป (ปัทมารรณ สิงห์ศรี, หน้า 21) ถึงแม้ว่าความหมายใน Longman Dictionary ได้อธิบายว่า ความรู้ คือ ข้อเท็จจริงต่างๆ (fact) ทักษะต่างๆ (skill) และความเข้าใจ (understanding) ซึ่งได้จากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ (Longman Dictionary) ส่วนพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 232) ได้อธิบายว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สะสมจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ นอกจากนี้ ยังได้ให้แนวคิดที่เพิ่มเติมว่า ความรู้ เป็นการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความเข้าใจ การรู้โดยสัญชาตญาณ และสารสนเทศ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการประเมินและการรับเอาประสบการณ์และสารสนเทศใหม่ ๆ ของบุคคล โดยความรู้เกิดขึ้นและถูกนำไปประยุกต์ใช้โดยจิตใจของบุคคล ซึ่งในองค์การความรู้อาจถูกสั่งสมลงในเอกสาร คลังจัดเก็บเอกสาร งานประจำวัน กระบวนการในการทำงาน วิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนบรรทัดฐานขององค์การ วิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 5) ได้อธิบายว่า ความรู้เป็นสิ่งที่นำไปใช้เมื่อมหด ไม่สึกหรอ แต่จะยังคงอยู่ หรือองค์ความรู้ ซึ่งเป็นสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ แต่การเปลี่ยนข้อสารสนเทศมาเป็นความรู้ต้องกระทำผ่านคน โดยคน แม้จะมีเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาช่วยก็ต้องทำผ่านสมองมนุษย์และจะดียิ่งขึ้น ถ้าหากผ่านการปฏิสัมพันธ์ของสมองมนุษย์หลายคน เป็นการสร้างความรู้ในการทำงานร่วมกันที่เรียกว่า เรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน (Participatory learning through action) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ดีที่สุด ซึ่ง Hideo yamazaki ได้อธิบายลำดับขั้นความสำคัญของความรู้ออกได้ 5 ขั้นตอน Hideo yamazaki (อ้างถึงใน สำนักงาน กพร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548, หน้า 8; Liebowitz and Beckman ,1997 อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์, 2549; gene belinger, 2005 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อ สุวรรณรัตน์, 2548) คือ ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถโดยอธิบายว่า ข้อมูล (Data) ประกอบด้วย ตัวหนังสือ ข้อเท็จจริง รูปภาพที่สื่อความหมาย รหัสตัวเลขต่าง ๆ ซึ่งปราศจากบริบทและยังไม่สื่อความหมาย สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่เต็มไปด้วยบริบทและความหมาย โดยรูปแบบและเนื้อหาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้หลังจากที่ได้ผ่านการจัดรูปแบบ จัดประเภท และประมวลผลแล้ว นั่นคือผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบเชื่อมโยงกับความรู้อื่นๆ จนเกิดเป็นความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย สาระ หลักการ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถซึ่งแนะนำแนวทางในการดำเนินการ การบริหาร การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ โดยความรู้ทำให้คนสามารถให้ความหมายแก่ข้อมูล และสร้างเป็นสารสนเทศได้เมื่อมีความรู้ คนก็สามารถจัดการกับแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่และปฏิบัติงานได้อย่างชัญฉลาด ความชำนาญ (Expertise) คือ การประยุกต์ใช้ความรู้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และความสามารถ (Capability) ประกอบด้วย การใช้กำลังความสามารถ และความชำนาญขององค์การในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ หรือกระบวนการในการปฏิบัติการ

ขั้นสูง โดยความสามารถนี้ต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือและการประสานงานของบุคคลทุกคน และทีมงาน ความสามารถไม่ได้เป็นแค่ผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันเท่านั้น แต่คือความสามารถที่จะเรียนรู้ สร้างสรรค์ และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่องค์การ โดยลักษณะของความรู้นี้ องค์กรความร่วมมือทางเศรษฐกิจและพัฒนา (OECD : Organization for Economic Cooperation and Development) (อ้างถึงใน สมบัติ ชุดนั้นๆ และสุวรรณ คำมนัส, 2545, หน้า 26; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548) ได้กล่าวว่า ความรู้ในสังคมความรู้จะแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. รู้ว่าคืออะไร (know what) เป็นความรู้เชิงข้อเท็จจริงในลักษณะข้อมูล เปรียบเหมือนระดับความรู้ของคนที่จบศึกษามาใหม่ ๆ ไม่มีประสบการณ์ในการใช้งานความรู้ จึงใช้แบบจำความรู้ที่เป็นทฤษฎี

2. รู้ว่าทำไปทำไม (know why) เป็นความรู้เชิงวิทยาศาสตร์ แสดงเหตุผลระหว่างเรื่องราว หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงผลของประสบการณ์การแก้ปัญหาที่ซับซ้อนแล้วนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น และสามารถอธิบายได้ว่าทำไมความรู้แบบนี้ใช้ในบริบทนี้จึงได้ผลดี ทำไมต้องปรับเซ็นต์นั้น ซึ่งอาจมาจากการศึกษาวิจัยจากห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์

3. รู้ว่าทำอย่างไร (know how) เป็นทักษะและขีดความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้ที่เชื่อมโยงกับโลกความเป็นจริงเปรียบเหมือนระดับความรู้ของคนที่มีประสบการณ์การใช้งาน รู้ว่าควรปรับใช้ให้เข้ากับบริบทและปรับอย่างไร ใช้ความรู้อ่อนไหวรับเสริมหรือแก้ไข ซึ่งส่วนใหญ่มักพบในองค์กรต่าง ๆ

4. รู้ว่าใครมีความรู้อะไร (know who) เป็นข้อมูลหรือความรู้ว่าใครมีความรู้อะไร โครงสร้างการที่จะทำเรื่องต่าง ๆ ความรู้ประเภทนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์ทางสังคม เพราะต้องมีวิธีการเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญ และใช้ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้น

5. รู้ว่าทำเพื่ออะไร (care why) เป็นความรู้ในลักษณะของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่ผลักดันมาจากการในตนเอง จัดเป็นความรู้ระดับของการใช้ปัญญา (wisdom) เนื่องจาก ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ได้มีแนวคิดว่า ควรที่จะมีความรู้ที่เกิดมาจากความต้องการที่จะทำ ไม่ได้ทำเพื่อต้องทำ หรือถูกใจกำหนดให้ทำ แต่เป็นค่านิยมในจิตใจ เป็น Self Actualization ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่ความดี เพื่อประโยชน์ของสังคม เช่น ในการทำงานทางวิชาการ

นอกจากนี้ Gene Belinger (2005 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548) กล่าวว่า ถ้ามีการพัฒนาความรู้ไปอีกระดับหนึ่งจะเกิดปัญญา (wisdom) ซึ่งหมายถึงความสามารถในการใช้ประสบการณ์และความรู้ในการตัดสินใจหรือการใช้วิจารณญาณได้เป็นอย่างดี การสะสมความรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่งจะทำให้เกิดเป็นแหล่งปัญญาหรือภูมิปัญญาได้ ทำให้เข้าใจหลักการ (principles) เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องราวด้วย (insights) โดยที่พัฒนาการของการเกิดปัญญาเริ่มจากการนำข้อมูลที่มีอยู่มาประมวลผลให้เป็นสารสนเทศ จะทำให้เกิดความเข้าใจและเห็นความสัมพันธ์มากขึ้น

เมื่อเป็นความรู้จะทำให้เข้าใจรูปแบบของความสัมพันธ์ได้ดีและเมื่อเกิดเป็นปัญญาจะช่วยทำให้เข้าใจหลักการ โดยการมองพัฒนาการจากข้อมูลมาเป็นสารสนเทศและจากสารสนเทศเป็นความรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัตินั้นไม่สามารถมองแบบหยุดนิ่งได้แต่จำเป็นต้องพิจารณาบริบทของผู้นำไปใช้ประกอบด้วยพัฒนาการของความรู้

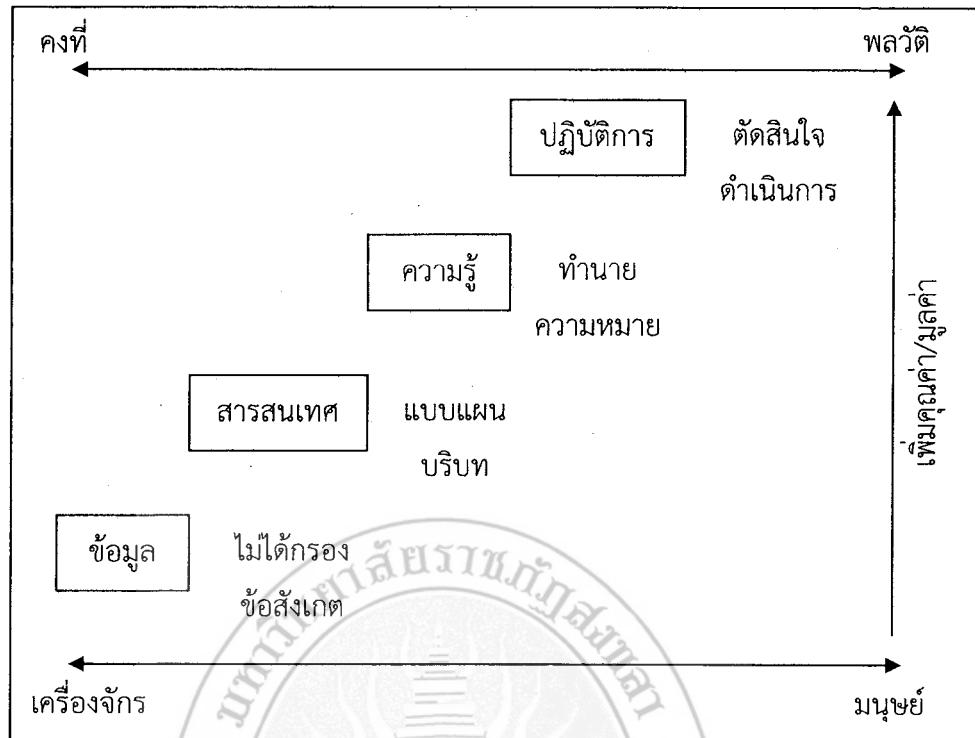
Davenport and Prusak (1998, อ้างถึงใน พรหิตา วิเชียรปัญญา, 2547: 20) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงานสำหรับการประเมินและรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่

Hideo Yamazaki (สำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548: 8) ให้ความหมายของความรู้ว่า เป็นสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น จนเกิดเป็นความเข้าใจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา

ศาสตราจารย์ นายแพทย์วิจารณ์ พานิช (2548: 5-6) ได้กล่าวว่า “ความรู้” นั้น มีหลายนัยและหมายมิตร คือ

- 1) ความรู้ คือ สิ่งที่นำไปใช้จะไม่หมด หรือสึกหรอ แต่จะยังคงเกยหรือองอกงามขึ้น
- 2) ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ
- 3) ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้นั้น
- 4) ความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระดุนให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ

ซึ่งในยุคแรก ๆ ของการพัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการความรู้มองว่า ความรู้มาจาก การจัดระบบและตีความสารสนเทศ (Information) ตามบริบท ซึ่งสารสนเทศก็ได้มาจากการประมวลข้อมูล (data) ดังนั้นความรู้จะไม่มีประโยชน์เลย ถ้าไม่นำไปสู่การกระทำการตัดสินใจ สามารถแสดงได้ดังภาพ 3



ภาพ 3 ลำดับของข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge)  
ที่มา: ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช, 2548

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความรู้ คือ ข้อมูลและสารสนเทศที่ผสมผสานกับประสบการณ์ ความรอบรู้ ในบริบท การแปลความหมาย การแสดงความคิดเห็น โดยเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสูงที่พร้อมจะนำไปประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจ หรือใช้ในการทำงาน

#### แหล่งเก็บความรู้ในองค์การ

ตามที่ Delpi ได้สำรวจจากหน่วยงานที่เป็นเลิศ จำนวน 400 บริษัท (สำนักงาน ก.พ.ร. และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548: 9) พบรายงานที่นำเสนอดังนี้ แหล่งเก็บความรู้ในองค์การ (คลังความรู้) ดังนี้

ความรู้ที่อยู่ในตัวคน (สมอง) 42%

ความรู้ที่เก็บในรูปแบบเอกสาร (กระดาษ) 26%

ความรู้ที่เก็บในรูปแบบเอกสาร (Electronic) 20%

ฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base, IT) 12%



## ประเภทของความรู้

ประเภทของความรู้สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. ความรู้ที่อยู่ในตัวคน/ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ ประสบการณ์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมานเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์

2. ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อหรือเอกสาร/ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งจะเรียกว่าความรู้แบบรูปธรรม

## ระดับความรู้

ตามแนวคิดของ James Brain Quinn (อ้างถึงในสำนักงาน ก.พ.ร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548: 16) แบ่งระดับความรู้เป็น 4 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1 Know-what (รู้ว่าคืออะไร) เป็นความรู้เชิงรับรู้ หรือความรู้ที่ได้รับมาจากการเรียนเห็นหรือจดจำ มีลักษณะเป็นความรู้ในภาคทฤษฎีว่า สิ่งนั้นคืออะไร

ระดับที่ 2 Know-how (รู้ว่าเป็นอย่างไร/รู้วิธีการ) เป็นความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

ระดับที่ 3 Know-why (รู้ว่าทำไม/รู้เหตุผล) เป็นความเข้าใจที่ลึกซึ้งเหตุผลที่สับซ้อนขึ้นภายใต้เหตุการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้ในระดับนี้สามารถพัฒนาได้บนพื้นฐานของประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาและการอภิปรายร่วมกับผู้อื่น

ระดับที่ 4 Care-why (ใส่ใจกับเหตุผล) เป็นความรู้ในลักษณะการสร้างสรรค์ที่มาจากการตัวเองบุคคลที่มีความรู้ในระดับนี้จะมีเจตจำนง แรงจูงใจ และการปรับตัวเพื่อความสำเร็จ

ดังนั้นในการจัดการความรู้ องค์กรต้องคำนึงถึงระดับของความรู้เพื่อก่อให้เกิดการบรรลุผลด้วย

## ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความรู้ความเข้าใจ” โดยสรุปความหมายได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อ ๆ กันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ แล้ว

Bloom และคณะ (2546) ได้ทำการศึกษาและจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้ออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงตามลำดับขั้นความสามารถจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ แต่ไม่ใช้การใช้ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้น ๆ แบ่งออกเป็น ความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่องซึ่งเป็นข้อเท็จจริง วิธีดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้าง และหลักการ
2. ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ
3. การนำไปใช้ หมายถึง ความสามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสบมา เช่น แนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือนำไปใช้แก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
4. การวิเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวออกเป็นส่วนประกอบย่อย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนย่อย และหลักการหรือทฤษฎี เพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ
5. การสังเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราว หรือส่วนประกอบย่อยมา เป็นเรื่องรวมเดียวกัน โดยมีการดัดแปลง ริเริม สร้างสรรค์ ปรับปรุงของก้าวให้มีคุณค่าขึ้น

### ตอนที่ 3 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติการประกันคุณภาพการศึกษา

ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้อย่างแตกต่างกันตามทฤษฎนของตน ดังนี้

ศักดิ์ไทย สรกิจบรร (2545: 138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นาน พอดีสมควร

Newstrom และ Devis (2002: 207) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก หรือความเชื่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ตัดสินว่า พนักงานรับรู้สภาวะแวดล้อมของพวกรสึกหรือพัฒนา กับการกระทำของพวกรสึก หรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไร และสุดท้ายมีพฤติกรรมอย่างไร

Hornby,A.S. (2001: 62) “Oxford Advanced Learner’s Dictionary of Current English” ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ วิถีทางที่คุณคิดหรือรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือคนใดคนหนึ่ง และวิถีทางที่คุณประพฤติต่อใครหรือคนใดคนหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณคิดหรือรู้สึกอย่างไร

จากการความหมายที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือ ความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกริยาตอบโต้ตอบ โดยการประเมิน

ค่า่่าว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อการตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสถานะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้ หรือ จัดการได้โดยใช้ประสบการณ์และทัศนคตินี้สามารถที่จะรู้หรือถูกความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมานอกจากไม่เป็นทางการหรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

ลักษณะของทัศนคติ เนื่องจากว่ากิจวิทยาได้ศึกษาในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึง ควรกล่าวถึงลักษณะรวม ๆ ของทัศนคติที่ทำให้เกิดความเข้าใจทัศนคติให้ดีขึ้น (ศักดิ์ไทย สุรกิจบรร. 2545: 138) ซึ่งลักษณะของทัศนคติ สรุปได้ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
2. ทัศนคติมีลักษณะที่คงทนถาวรอยู่นานพอสมควร
3. ทัศนคติมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น
4. ทัศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติ
5. ทัศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของ และบุคคลกับ สถานการณ์ นั่นคือทัศนคติย้อมมีที่หมายนั่นเอง

#### องค์ประกอบของทัศนคติ

Gibson (2000: 103) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นส่วนที่ยึดติดแน่นกับบุคลิกภาพของบุคคลเรา ซึ่ง บุคคลเราจะมีทัศนคติที่เป็นโครงสร้างอยู่แล้ว ทางด้านความรู้สึก ความเชื่อ อันได้อันหนึ่ง โดยที่ องค์ประกอบนี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบ หนึ่งทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในอีกองค์ประกอบหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ 3 องค์ประกอบ มีดังนี้

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติ คือ การได้รับ การถ่ายทอด การเรียนรู้มาจากพ่อ แม่ ครู หรือกลุ่มของเพื่อน ๆ
2. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะ ประกอบด้วย การรับรู้ของ บุคคล ความคิดเห็น และความเชื่อของบุคคล หมายถึง กระบวนการคิด ซึ่งเน้นไปที่การใช้เหตุผล และตรรกะ องค์ประกอบที่สำคัญของความรู้ ความเข้าใจ คือ ความเชื่อในการ ประเมินผลหรือความเชื่อที่ถูกประเมินผลไว้แล้วโดยตัวเองประเมิน ซึ่งความเชื่อเหล่านี้จะแสดง ออกมาจากความประทับใจในการชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งบุคคลเหล่านั้นรู้สึกต่อสิ่งของหรือบุคคลใด บุคคลหนึ่ง
3. พฤติกรรม (Behavioral) องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจของทัศนคติจะ หมายถึง แนวโน้มหรือความตั้งใจ (Intention) ของคนที่จะแสดงบางสิ่งบางอย่างหรือที่จะกระทำ (ประพฤติ) บางสิ่งบางอย่างต่อคนใดคนหนึ่ง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางเดทางหนึ่ง เช่น เป็นมิตร ให้ความอบอุ่น

ก้าวร้าว เป็นศัตรู เป็นต้น โดยที่ความตั้งใจนี้อาจจะถูกวัด หรือประเมินออกมาได้จากการพิจารณาองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมของทัศนคติ

Schermerhorn (2000: 76) กล่าวว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ทัศนคติที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และข้อมูลที่บุคคลคนหนึ่งมี ซึ่งความเชื่อจะแสดงให้เห็นถึงความคิดของคนหรือสิ่งของ และข้อสรุปที่บุคคลได้มีต่อบุคคลหรือสิ่งของนั้น ๆ เช่น งานของฉันขาดความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (Affective Component) คือ ความรู้สึกเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับผลกระทบส่วนบุคคล โดยได้จากสิ่งเร้าหรือสิ่งที่เกิดก่อนทำให้เกิดทัศนคตินั้น ๆ เช่น ฉันไม่ชอบงานของฉัน เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใดทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคลหรือทัศนคติของบุคคล เช่น ฉันกำลังไปทำงานของฉัน เป็นต้น

### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ทัศนคติ คือ การประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างหรือเป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิดหรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์กัน ทัศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มี朶ไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจ เป็นพลังซึ่งสามารถผลักดันการกระทำการอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทัศนคติ

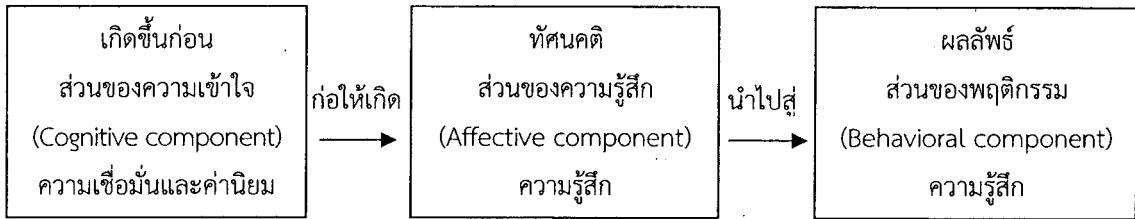
### องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจในเรื่องได้เรื่องหนึ่งซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและความเชื่อของบุคคล ซึ่งอาจจะถูกหรือผิดก็ได้

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) คือ ส่วนของอารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นทัศนคติ ส่วนบุคคล

3. ส่วนพฤติกรรม (Behavioral component) คือ ส่วนของความตั้งใจที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งสอดคล้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีอยู่



#### ตอนที่ 4 แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

##### ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

###### ความหมายของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการ และทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการ เพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องแรกของการที่มีคนมาร่วมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมด หรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้นกระทำการองค์การ (organization) ดังนั้น องค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ (ยุพาร พูปูร, 2545: 5)

Erwin (อ้างถึงใน ยุพาร พูปูร, 2545: 6) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่า คือกระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหา ด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุน ติดตาม การปฏิบัติงานขององค์การและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

##### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม มี 5 ทฤษฎี จึง อคิน รพีพัฒน์ (อ้างถึงใน ยุพาร พูปูร, 2545: 7-9) ได้สรุปไว้ดังนี้

###### 1. ทฤษฎีการเกลี่ยกล่อมมวลชน (Mass Persuasion)

Maslow (อ้างถึงใน อคิน รพีพัฒน์, 2527: 7-8) กล่าวว่า การเกลี่ยกล่อม หมายถึง การใช้คำพูดหรือการเขียน เพื่อมุ่งให้เกิดความเชื่อถือและการกระทำ ซึ่งการเกลี่ยกล่อมมีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน และถ้าจะให้เกิดผลดีผู้เกลี่ยกล่อมจะต้องมีศิลปะในการสร้างความสนใจในเรื่องที่จะเกลี่ยกล่อม

โดยเฉพาะในเรื่องความต้องการของคนตามหลักทฤษฎีของ Maslow ที่เรียกว่าลำดับขั้นความต้องการ (hierarchy of needs) คือ ความต้องการของคนจะเป็นไปตามลำดับจากน้อยไปมาก มีทั้งหมด 5 ระดับ ดังนี้

1.1 ความต้องการทางด้านสรีรวิทยา (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (survival need) ได้แก่ ความต้องการทางด้านอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยของชีวิต (safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการที่อยู่อาศัยอย่างมีความปลอดภัยจากการถูกทำร้ายร่างกาย หรือถูกโน้มน้าวทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงาน และการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (social needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

1.4 ความต้องการที่จะมีเกียรติศักดิ์สูง (self-esteem needs) ได้แก่ ความภาคภูมิใจ ความต้องการดีเด่นในเรื่องหนึ่งที่จะให้ได้รับการยกย่องจากบุคคลอื่น ความต้องการด้านนี้เป็นความต้องการระดับสูงที่เกี่ยวกับความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถและความสำคัญของบุคคล

1.5 ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (self-actualization needs) เป็นความต้องการในระบบสูงสุดที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เพื่อจะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความต้องการนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคลที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นแนวทางที่ดีที่สุด

## 2. ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (National Morale)

คนไทยมีความต้องการทางกายและใจ ถ้าคนมีขวัญดีพอ ผลงานการทำงานจะสูงตามไปด้วย แต่ถ้าขวัญไม่ได้ผลงานก็ต่ำไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากว่าขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ นั่นเอง การจะสร้างขวัญให้ดีต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น การไม่เอรัดเอวเบรี่ยบ การให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น และเมื่อได้กีตามถ้าคนทำงานมีขวัญดี จะเกิดสำนึกรักในความรับผิดชอบอันจะเกิดผลดีแก่หน่วยงานทั้งในส่วนที่เป็นขวัญส่วนบุคคล และขวัญของกลุ่ม ดังนั้นจะเป็นไปได้ว่าขวัญของคนเราโดยเฉพาะคนมีขวัญที่ดีย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้เช่นกัน (ยุพารพ รุ่งงาม, 2545: 8)

## 3. ทฤษฎีสร้างความรู้สึกชาตินิยม (Nationalism)

ปัจจัยประการหนึ่งที่นำสู่การมีส่วนร่วม คือ การสร้างความรู้สึกชาตินิยมให้เกิดขึ้น หมายถึง ความรู้สึกเป็นตัวของตัวเองที่จะอุทิศหรือเน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติ มีความพอดีในชาติของตัวเอง พอใจเกียรติภูมิ จรรยาบรรณ ผูกพันต่อท้องถิ่น (ยุพารพ รุ่งงาม, 2545: 8)

#### 4. ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership)

การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทั้งนี้ เพราะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของการร่วมกลุ่มคน จูงใจไปยังเป้าประสงค์โดยทั่วไปแล้วผู้นำอาจจะมีทั้งผู้นำที่ดีเรียกว่า ผู้นำปฏิฐาน (positive leader) ผู้นำพลวัต คือเคลื่อนไหวทำงานอยู่เสมอ (dynamic leader) และผู้นำไม่มีกิจ ไม่มีผลงานสร้างสรรค์ ที่เรียกว่า ผู้นำนิเสธ (negative leader) ผลของการให้ทฤษฎีการสร้างผู้นำจึงทำให้เกิดการระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญกำลังใจ งานมีคุณภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้น การสร้างผู้นำที่ดีย่อมจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยดีนั่นเอง (ยุพารพ รูปงาม, 2545: 8)

#### 5. ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (Administration and Method)

การใช้ระบบบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ง่าย เพราะใช้กฎหมาย ระเบียบแบบแผน เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่อย่างใดก็ตามผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดดีที่สุด ในเรื่องการใช้บริหาร เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจ อย่างตั้งใจ ไม่มีโครงสร้าง ก็จะทำงานด้วยความรัก แต่ถ้าไม่ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบายและความจำเป็นของรัฐ เพราะการใช้ระบบบริหารเป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เพิ่มความคาดหวังผลประโยชน์ (ยุพารพ รูปงาม, 2545: 8-9)

### ตอนที่ 5 แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

#### จิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

(2556). จิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน. วันที่ค้นข้อมูล 15 กุมภาพันธ์ 2556, จากเว็บไซต์ <http://dit.dru.ac.th/home/023/psychology/chap4.html>. บุคคลทุกคนมักต้องมีกลุ่ม มีพวก ตัวอย่างกลุ่มหรือพวกของกลุ่มนักศึกษา เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง ทีมงาน สมาคม ชมรม ผู้ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือแม้กระทั่งการทำงานในองค์กรธุรกิจก็จัดว่าเป็นกลุ่มหรือพวกประเภทหนึ่ง ประกอบด้วยคนจำนวนมากอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันในบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ กันไป ซึ่งแต่ละคนมักมีเพื่อนฝูงร่วมงานทั้งที่อยู่ในระดับที่เหนือกว่า เท่ากัน และเพื่อนร่วมงานที่ต่ำกว่า ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดบุคคลเหล่านี้ต้องทำงานเกี่ยวข้องและติดต่อสัมพันธ์กัน ถ้าหากบรรยายของความสัมพันธ์เป็นไปด้วยตีมักส่งผลให้บุคคลนั้นเป็นสุข เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ความสุขส่วนใหญ่ของชีวิต จึงมักขึ้นอยู่กับมนุษย์สัมพันธ์ ทั้งในแง่การอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นเพื่อให้มีความสุขในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และทำงานร่วมกับผู้อื่น บุคคลจึงควรเรียนรู้และปรับปรุงตนเองในเรื่องจิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอันได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงานนั่นเอง ในที่นี้จะกล่าวถึงความหมายและความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์

ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีสัมพันธ์อันดีและการพัฒนาตนเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

### ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ

คำว่า “มนุษยสัมพันธ์” (human relations) นี้ มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน จะยกมาถ้าล่าวเพียง 3 ตัวอย่าง ดังนี้

เอ็ดวิน บีฟลิปโป (1966: 15 อ้างถึงใน จรูญ ทองถาน, 2536: 2) ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่นุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บังเกิดผลตามเป้าหมาย

คีร เดวิส (1957: 9) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นการจูงใจบุคคลในกลุ่มให้ร่วมมือกัน เพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ บังเกิดผล เป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม

ประยูร ทองสุวรรณ อธิบายว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของคนที่มาเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกับองค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันดำเนินไปด้วยความราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

จากความหมายของมนุษยสัมพันธ์ที่ยกมาเป็นตัวอย่างทั้ง 3 ความหมายดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลในองค์การ ได้องค์การหนึ่ง หรือ สังคมได้สังคมหนึ่ง เพื่อดำเนินการให้องค์การนั้นหรือสังคมนั้นบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะมี 2 ลักษณะ คือ มนุษยสัมพันธ์อันดีและมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ถ้ามนุษยสัมพันธ์อันดี บุคคลในองค์การ หรือสังคมดังกล่าวก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อกันและกัน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน ร่วมมือกัน ประสานงาน ช่วยเหลือ แบ่งปันและให้อภัยต่อกัน แต่ถ้ามนุษยสัมพันธ์ไม่ดี บุคคลในองค์การนั้นหรือ สังคมนั้นก็จะไม่ชอบพอกัน ขัดแย้งกัน ไม่ร่วมมือกัน ไม่ช่วยเหลือ ต่างคนต่างอยู่ หรือกลั้นแกล้งกัน ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์กรหรือกลุ่มสังคมนั้น ๆ เสียหาย บุคคลในกลุ่มขาดความสุข ซึ่งในท้ายที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทุกคนในกลุ่มนั้น ๆ ไม่มากก็น้อย

ที่กล่าวมานี้นอกจากเป็นการอธิบายความหมายของมนุษยสัมพันธ์ ยังสะท้อนให้เห็นได้ว่า นักวิชาการส่วนใหญ่มักมองความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในแง่ของการนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ซึ่งถ้าทำงานร่วมกันในบรรยากาศของความสัมพันธ์อันดีต่อกัน นอกจากจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงานแล้วยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลที่มาทำงานร่วมกันด้วย การมองเห็นความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ต่อการทำงานในหน่วยงานนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ แมรี ปาร์กเกอร์ โฟลเล็ตต์ ซึ่งเป็นนักบริหารที่ทำงานทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และ การแนะแนวอาชีพ โดยโฟลเล็ตต์มีความเห็นว่า ในการดำเนินงานนั้นผู้เป็นนายทุนไม่ควรคิดแต่เรื่องเงิน หากแต่ควรใช้จิตวิทยาในการบริหารงาน และในการสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงาน

มีความรู้สึกผูกพันต่อกันและต่อองค์การ คือ มีมนุษยสัมพันธ์อันดีจะช่วยลดความขัดแย้งในหน่วยงาน ลงได้ ซึ่งถ้าความขัดแย้งลดลงก็น่าจะเป็นแนวทางให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น แนวคิดดังกล่าวเนี้ย ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของสถาบันเทคโนโลยีการ์เนกี สถาบันดังกล่าวได้วิเคราะห์ ประวัติของบุคคลถึงหมื่นคนและผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะส่วนตัว และ การปฏิบัติต่อผู้อื่น ช่วยให้กลุ่มตัวอย่างประสบความสำเร็จถึงร้อยละ 85 แต่ปัจจัยด้านความสามารถ ด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมากทั้งต่องานและชีวิตส่วนตัวของบุคคล ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่ามนุษย-สัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการงาน เรื่องของมนุษยสัมพันธ์ จึงเป็นเรื่องที่ควรเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการชีวิตและการทำงานร่วมกันในสังคม

### องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มใดจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ ของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคของความสัมพันธ์ของกลุ่มแล้วดำเนินการ สร้างเสริมพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นให้เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ได้ สำหรับองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์นี้ พรรณพิพิญ ศิริวรรณบุศย์ มีความเห็นว่ามี 3 ประการ ด้วยกัน ได้แก่ การรู้จักตน การเข้าใจผู้อื่น และการมีสภาพแวดล้อมที่ดี โดยได้เสนอเป็นแผนภูมิแสดง องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในองค์การ อาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ในองค์การประกอบด้วย การรู้จักตน การเข้าใจเพื่อนร่วมงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดี ซึ่งอาจจะเป็นแผนภูมิแสดง องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานได้ดังนี้

มนุษยสัมพันธ์

รู้จักตน เข้าใจผู้อื่น สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี  
วิเคราะห์ตน วิเคราะห์ความแตกต่างของผู้อื่น วิเคราะห์สิ่งแวดล้อม  
ปรับปรุงตน ยอมรับความแตกต่าง ปรับปรุงสิ่งแวดล้อม  
พัฒนาคนให้เข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม

มนุษยสัมพันธ์

ตนสุข ผู้อื่นสุข สิ่งแวดล้อมดี

แผนภูมิแสดงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

จากแผนภูมิซึ่งแสดงความสัมพันธ์ในหน่วยงานจะเห็นได้ว่า มนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานมีองค์ประกอบเป็น 3 ประการ คือ การรู้จักตน การเข้าใจเพื่อร่วมงาน และสิงแวดล้อมในการทำงานที่ดี ในเรื่องของการรู้จักตนนั้น บุคคลควรต้องวิเคราะห์ตนเพื่อให้รู้จักตัวเองอย่างแท้จริง ทั้งลักษณะที่ดีและไม่ดี แล้วปรับปรุงตนในส่วนที่เป็นลักษณะที่ไม่ดี ซึ่งอาจสร้างปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากจะเป็นแนวทางให้วิเคราะห์เพื่อร่วมงานและเข้าใจเพื่อร่วมงานให้มากขึ้นแล้ว ยังช่วยยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและพัฒนาตนให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ส่วนความเข้าใจในเรื่องของสิงแวดล้อมในที่ทำงานดีจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลวิเคราะห์สิงแวดล้อมในที่ทำงานแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางพัฒนาตนให้เข้ากับที่ทำงานให้ได้ด้วยซึ่งทั้งหมดดังกล่าวจะส่งผลต่อมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ เมื่อมนุษยสัมพันธ์ในองค์การดีก็จะทำให้บุคคลเป็นสุข เพื่อร่วมงานสุข และสิงแวดล้อมในที่ทำงานดี ซึ่งหมายถึงประสิทธิภาพที่ดีขององค์การ จึงเห็นได้ว่าการศึกษาในเรื่ององค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ดังกล่าวจะช่วยให้บุคคลเกิดความเข้าใจและเกิดแรงกระตุ้นในการประพฤติปฏิบัติให้เกิดองค์ประกอบดังกล่าว อันนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดีในองค์การ

### **ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดี**

การศึกษาเรื่องลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดีในที่นี้ เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจและค้นหาแนวทางสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกันในหน่วยงานที่ตนเองเป็นสมาชิก ตามบทบาทหน้าที่ของตนในหน่วยงานนั้น ๆ คำว่า “ลักษณะของกลุ่มงาน” ที่กล่าวถึงในที่นี้มุ่งเน้นที่พฤติกรรมการกระทำ การปฏิบัติต่อกันและกันของผู้ทำงานร่วมกลุ่ม ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้

#### **1. มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย**

บุคคลส่วนใหญ่มักต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิก ซึ่งการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยจะสนองความต้องการนี้ได้ โดยที่ทุกคนต่างมีสิทธิ มีเสียงในการแสดงความคิดเห็นต่องานรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน และเคารพในมติของเสียงส่วนใหญ่ ซึ่งจากการศึกษาวิจัยของเลอวิน นักจิตวิทยากลุ่มทฤษฎีสามารถพบว่า การทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยช่วยให้กลุ่มมีความร่วมมือและงานสำเร็จได้กว่ากลุ่มเด็ดขาด หรือกลุ่มเสรีนิยม จึงกล่าวได้ว่าการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานได้

#### **2. มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถซึ่งกันและกัน**

บุคคลทั่วไปมักต้องการความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้อื่น ดังนั้นในการทำงานร่วมกันทุกคนควรต้องให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้เกียรติและเชื่อถือในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ไม่เข้าไปก้าวถ่ายทอดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง สร้างผลเสียต่องานมากกว่าผลดี

### 3. มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน

มนุษย์ทุกคนมักต้องการความชัดเจนในงานและต้องการความสบายนี้ในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีนอกจากช่วยสร้างความเข้าใจในงานร่วมกันแล้ว ยังช่วยเสริมความสัมพันธ์ส่วนตัวกันด้วย ถ้ากลุ่มมีการติดต่อสื่อสารที่ดีจะมีส่วนส่งเสริมทั้งประสิทธิภาพของงานและการอยู่ร่วมกันในกลุ่มทำงานที่ดีนั้น มักใช้การสื่อสารสองทางหรือหลายทางมากกว่าสื่อสารทางเดียว คือ ให้มีการตอบโต้ อภิปราย แสดงความเห็นหรือซักถามข้อสงสัยร่วมกันมากกว่าที่จะรับคำสั่ง หรือรับฟังความคิดอยู่ข้างเดียว ขณะเดียวกันในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือเขียนก็ให้เป็นไปตามทางสร้างสรรค์ให้เกิดผลดีต่อกันและกัน

### 4. มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม

ในการทำงานและอยู่ร่วมกันในกลุ่มถ้าทุกคนพร้อมต่อการเป็นผู้ให้ยอมทำให้เกิดความสุขในกลุ่มได้ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานจัดว่าเป็นการให้อิกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตรชาบซึ้งใจ พึงพอใจ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แต่ทั้งนี้ต้องเป็นการให้ในขอบเขตที่เหมาะสม เช่น ให้เมื่ออีกฝ่ายต้องการความช่วยเหลือ ให้โดยไม่มีผลกระทบในทางเสียหายต่องานส่วนรวม หรือช่วยเหลือโดยเลือกที่รักมักที่ซึ่ง คือ ขาดความยุติธรรม ซึ่งบางทีนำไปสู่การแตกสามัคคีหรืออิจฉาริษยา กันในหน่วยงาน การช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสมไม่ว่าจะอยู่ในสถานะของผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ระดับเดียวกัน หรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ก็ย่อมนำมาซึ่งการอยู่ร่วมกันโดยราบรื่นสงบสุข

### 5. มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

การทำงานร่วมกันโดยหลายคนนั้น ถ้ามีทีมงาน (team work) ที่เหมาะสม คือ มีระบบงานที่ดี มีสายงานบังคับบัญชาที่ชัดเจน ทุกคนรู้บทบาทหน้าที่ และมีขอบข่ายงานที่กำหนดเด่นชัด การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีขั้นตอน และมีการร่วมมือประสานงานกันเป็นอย่างดี มักส่งผลให้งานสำเร็จ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกันด้วย

### 6. มีการร่วมมือที่ดี

การร่วมมือเป็นพฤติกรรมของกลุ่มที่มีลักษณะไปในทางเดียวกันของสมาชิกกลุ่มคือ แต่ละบุคคลจะได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายก็ต่อเมื่อกลุ่มได้รับความสำเร็จ ดังนั้นจึงจัดได้ว่าในการทำงานร่วมกันนั้นถ้าทำให้ทุกคนร่วมมือกันทำเพื่อให้กลุ่มทำงานสำเร็จได้ก็จัดว่ากลุ่มดังกล่าวมีความสามัคคีและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน วิธีนี้จะเป็นที่ยอมรับของนักจิตวิทยามากกว่าการแข่งขันเนื่องจากในกระบวนการของการแข่งขันนั้น เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ อีกฝ่ายหนึ่งจะเสีย แม้บางครั้งการแข่งขันอาจทำให้ผลงานของกลุ่มดีขึ้นแต่ในแข่งของสัมพันธภาพมักเสียไป

### 7. ผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะที่เอื้อต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในการทำงานร่วมกันถ้าผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะบางประการที่เอื้อต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ มีลักษณะส่วนตัวที่พร้อมอยู่แล้วก็ย่อมส่งผลให้การทำงานกลุ่มเป็นไปด้วยไมตรีอันดี

เช่น สมาชิกกลุ่มมีความสมัครใจในการทำงานนั้น รู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม รู้วิธีดำเนินงานกลุ่ม รู้นโยบาย และเป้าหมายของงาน มีความเป็นกันเอง คบคบง่ายมีลักษณะให้กำลังใจผู้อื่น ฯลฯ ด้วยลักษณะของ สมาชิกกลุ่มดังกล่าวมักส่งผลให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

**ลักษณะ 7 ประการของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์ที่ดีดังกล่าวจะเห็นได้ว่ามีทั้งส่วนที่เป็น รูปแบบของการทำงานร่วมกัน และส่วนที่เป็นลักษณะส่วนตัวของผู้มาร่วมกลุ่มทำงาน ในส่วนที่เป็น รูปแบบการทำงาน เช่น มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถ มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม มีการทำงานร่วมกัน อย่างเป็นระบบและมีการร่วมมือที่ดี สำหรับส่วนที่เป็นลักษณะส่วนตัวของผู้มาร่วมกลุ่มทำงานนั้น จัดเป็นปัจจัยสำคัญมากที่จะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีหรือไม่ ได้แก่ ความคิด จิตใจ เจตคติ บุคลิกภาพส่วนตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพล มากต่อความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม แต่อย่างไรก็ตามลักษณะดังกล่าวหากจิตวิทยามีความเชื่อว่าสามารถ ปรับเปลี่ยนพัฒนาได้ถ้าบุคคลมีความตั้งใจจริง ผู้ทำงานร่วมกันจึงถือเป็นความรับผิดชอบที่จะต้อง ปรับเปลี่ยนพัฒนาตนเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหน่วยงาน**

#### การพัฒนาตนเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันนั้น บุคคลควรทราบหากในความ รับผิดชอบร่วมกันว่าทุกคนจะเริ่มที่ตัวของตัวเอง การปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่าง เป็นสุขนั้นจะอยู่ในวิสัยที่จะจัดการได้ถ้าการมุ่งปรับเปลี่ยนผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อม เมื่อบุคคลมี พฤติกรรมที่ดีกับผู้อื่น ในที่สุดก็จะได้ปฏิกริยาตอบสนองที่ดีจากผู้อื่นกลับคืนมา ดังมีคำกล่าวใน สุภาษิตไทยตอนหนึ่งในประชุมโคงโลกนิติที่ว่า

|                        |            |
|------------------------|------------|
| ให้ท่านจักให้          | ตอบสนอง    |
| นบท่านท่านจักปอง       | นอบไห้     |
| รักท่านท่านครองความรัก | เรนา       |
| สามสิ่งนี้เว้นไว้      | แด่ผู้ทรชน |

คำกลอนดังกล่าวมีความหมายว่า การที่บุคคลให้สิ่งใดแก่ผู้อื่นก็มีแนวโน้มจะได้รับสิ่งนั้น สะท้อนกลับคืนมาเช่นเดียวกัน ซึ่งบางที่การสะท้อนกลับคืนมานั้นอาจมิใช่ เพราะผู้อื่นนำมาให้เสมอไป ในหลายเรื่องได้รับจากความรู้สึกของตัวเราเอง เช่น เมื่อให้ความรัก ให้น้ำใจแก่คนอื่น ผลกระทบให้ ทำให้ตนเองรู้สึกปลาบปลื้มเป็นสุข ภาคภูมิใจในตนเอง ความรู้สึกดี ๆ ดังกล่าวเป็นผลสะท้อนจาก การให้ที่เกิดขึ้นในใจของเราเอง โดยที่คนอื่นไม่ต้องนำความรู้สึกนี้มาให้และนับว่ามีสูงส่ง เนื่องจาก เรื่องของความรู้สึกดี ๆ นั้นซื้อหาไม่ได้ด้วยเงิน

การพัฒนาตนเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานอาจทำได้หลายลักษณะ หลายแนวทาง ในที่นี้จะกล่าวโดยสังเขปในแนวปฏิบัติบางประการที่เหมาะสมกับผู้ทำงาน ได้แก่ การสร้างอัตตมโนทัศน์ที่ตรงตามความเป็นจริง การมองตนเองและผู้อื่นในทางที่ดี การปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดี การพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การพัฒนาการวางแผนสถานะและบทบาทในองค์การดังนี้

### 1. การสร้างอัตตมโนทัศน์ที่ตรงตามความเป็นจริง

คำว่า อัตตมโนทัศน์ ซึ่งบางคนเรียกว่า ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง นี้ โรเจอร์ ซึ่งเป็นผู้นำของนักจิตวิทยากลุ่มนุชยนิยม กล่าวว่า เป็นความคิด ความรู้สึกที่เป็นข้อสรุปต่อตนของบุคคล ความคิดความรู้สึกดังกล่าวเป็นผลิตผลจากประสบการณ์ในชีวิตที่ได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง อัตตมโนทัศน์เป็นภาพทั้งหมดของบุคคลในความคิดคำนึง ซึ่งมิได้เจาะจงที่จุดใดจุดหนึ่ง โดยเฉพาะ เช่น ไม่เจาะจงว่าเป็นคนสูงมาก อ้วนมาก โกรธง่าย หงุดหงิด หรือเป็นคนอารมณ์ขัน ฯลฯ หากแต่เป็นความคิดความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองในภาพรวมทั้งหมด เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับสภาพอารมณ์และร่างกายทั้งหมด กิจกรรมทุกอย่างที่ปฏิบัติทุกสิ่งที่ปฏิบัติและล้มเหลว รวมทั้งความรู้สึกของบุคคลที่ว่าบุคคลอื่นมองเขาอย่างไร ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดเหล่านี้เกิดจากการที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ได้จากการสังเกตภริยาอาการของผู้อื่นที่แสดงต่อตน จากการได้รับการยอมรับหรือไม่ได้รับการยอมรับ จากตำแหน่งหน้าที่ในสังคม ฯลฯ ซึ่งอัตตมโนทัศน์เหล่านี้จะมีทั้งบวกและลบ

แต่อย่างไรก็ตาม มีสิ่งที่น่าสนใจอย่างหนึ่งก็คือ บุคคลแต่ละคนมิได้มีอัตตมโนทัศน์ที่ถูกต้องเที่ยงแท้เสมอไป บางครั้งมีการเข้าใจตนเองผิดจากประสบการณ์บางประการ โดยอาจจะมองบางมากไปเกี่ยวกับตนเอง เช่น มีเสน่ห์แรง ทำงานเก่ง สติปัญญาเป็นเลิศหรืออาจจะมองลบเป็นส่วนใหญ่ เช่น อาจคิดว่าตนเองพูดไม่เป็น อ่อนแอก่อ งุ่มง่าม บุคลิกภาพไม่ดี ฯลฯ คนบางคนมองแต่แง่ดีในตัวเอง ไม่ยอมรับข้อเสีย บางคนมองแต่ข้อเสียไม่ยอมรับข้อดี แท้ที่จริงแล้วบุคคลมักจะมีทั้งข้อดีและข้อจำกัดในตัวเอง ซึ่งบุคคลควรที่จะพยายามสร้างอัตตมโนทัศน์ให้ตรงตามความเป็นจริง โดยมั่นสำรวจตรวจสอบตนเองอยู่เสมอ โดยอาจจะพูดหรือเขียนประโยคต่าง ๆ ที่เป็นการบรรยายตนเองแล้วพูดคุยกับผู้ใกล้ชิด ว่าบุคคลเหล่านั้นเห็นด้วยกับสิ่งที่พูดหรือเขียนอย่างไร หรืออีก维尼หนึ่งที่อาจจะช่วยให้การสำรวจตรวจสอบตนเองเป็นไปได้ด้วยดีคือ การใช้แบบสำรวจตนเอง ซึ่งบุคคลจะต้องควบคุมตนให้ตอบอย่างซื่อตรงและจริงใจต่อตนเอง เพื่อให้ค้นพบตัวเองที่แท้จริง ปัจจุบันมีผู้สร้างแบบสำรวจตนเองเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ไว้มาก ตัวอย่างแบบสำรวจตนเองชุดหนึ่งที่น่าสนใจ เช่น แบบสำรวจแบบสำรวจตนเองเกี่ยวกับ “มองตนเพื่อสร้างสัมพันธ์” ของ วัชรี ชุวรรณอัน เป็นแบบสำรวจที่สร้างและปรับปรุงขึ้นเพื่อใช้สำหรับให้บุคคลสำรวจตรวจสอบตนเองในลักษณะของตนเองด้านที่เกี่ยวกับพัฒนาการทางสังคม เพื่อให้รู้จักตนเองเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับลักษณะทางสังคมของตน เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนด้านสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาในหน้าที่ได้ด้วย

### มองตนเองเพื่อสร้างสัมพันธ์

| ลักษณะที่ฉันคิดเกี่ยวกับตนเอง       | จริง | จริงเป็นส่วนมาก | ไม่จริงเป็นส่วนมาก | ไม่จริงเลย |
|-------------------------------------|------|-----------------|--------------------|------------|
| 1. สนุกร่าเริง                      |      |                 |                    |            |
| 2. ขี้บ่น                           |      |                 |                    |            |
| 3. พูดมาก                           |      |                 |                    |            |
| 4. มีน้ำใจ                          |      |                 |                    |            |
| 5. ชอบพูดเรื่องคนอื่น               |      |                 |                    |            |
| 6. เป็นที่ฟังของคนอื่นได้           |      |                 |                    |            |
| 7. ซื่อสัตย์ต่อเพื่อน               |      |                 |                    |            |
| 8. สามารถไว้ใจได้                   |      |                 |                    |            |
| 9. มักมีปัญหาอยู่เสมอ               |      |                 |                    |            |
| 10. ชอบออกคำสั่งคนที่อยู่รอบข้าง    |      |                 |                    |            |
| 11. ตรงต่อเวลา                      |      |                 |                    |            |
| 12. ข้อจดจำ                         |      |                 |                    |            |
| 13. หลงเหลืออยู่เสมอ                |      |                 |                    |            |
| 14. ชอบเอาใจผู้อื่น                 |      |                 |                    |            |
| 15. เป็นผู้ฟังที่ดี                 |      |                 |                    |            |
| 16. กลัวความไม่สงบ                  |      |                 |                    |            |
| 17. กลัวความไม่ชัดเจน               |      |                 |                    |            |
| 18. โกรธง่าย                        |      |                 |                    |            |
| 19. มักกล่าวคำขอโทษอยู่เสมอ         |      |                 |                    |            |
| 20. เห็นแก่ตัว                      |      |                 |                    |            |
| 21. ชอบอยู่ตามลำพัง                 |      |                 |                    |            |
| 22. มีทางเป็นมิตรต่อผู้อื่น         |      |                 |                    |            |
| 23. คิดถึงคนอื่นก่อนคิดถึงตนตัว     |      |                 |                    |            |
| 24. เป็นคนสนุก ใคร ๆ ก็อยากอยู่ด้วย |      |                 |                    |            |
| 25. มักมองผู้อื่นต่างกว่าตน         |      |                 |                    |            |
| 26. ไม่ชอบให้ครวิจารณ์              |      |                 |                    |            |
| 27. มักป้ายความผิดให้ผู้อื่น        |      |                 |                    |            |
| 28. โกรธเมื่อผู้อื่นไม่เห็นด้วย     |      |                 |                    |            |
| 29. ต้องการเป็นหนึ่งอยู่เสมอ        |      |                 |                    |            |

| สิ่งที่ฉันคิดเกี่ยวกับตนของ | จริง | จริงเป็นส่วนมาก | ไม่จริงเป็นส่วนมาก | ไม่จริงเลย |
|-----------------------------|------|-----------------|--------------------|------------|
| 30. มีสุขภาพจิตดี           |      |                 |                    |            |

จากแบบสำรวจดังกล่าวซึ่งให้เจ้าตัวได้ประเมินตนเองจากความคิดคำนึงของตนว่าตนเองเป็นคนอย่างไรในลักษณะต่าง ๆ ตามหัวข้อที่กำหนดให้ทั้ง 30 ข้อ เมื่อเสร็จการประเมินตนเองแล้ว บุคลากรอาจนำไปสนใจและเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใกล้ชิดว่า มีใครเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร และใช้เวลาส่วนหนึ่งอยู่ตามลำพังเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของตนและผู้อื่นต่อตนเอง ลักษณะเดียวกันที่เห็นตรงกัน และลักษณะเดียวกันที่เห็นไม่ตรงกัน จากการหาเหตุผลอาจนำไปสู่การมีอัตโนมัติที่ตรงตามความเป็นจริงและทำให้ค้นพบลักษณะบางอย่างที่ดี อย่างรักษาไว้ และลักษณะบางอย่างในตัวเองที่อยากปรับปรุงอันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

จากตัวอย่างการสำรวจตนของที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความสามารถในการมองตนเองด้วยสายตาที่แท้จริงนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นและทำให้มีสุขภาพจิตดี เพราะช่วยให้สามารถทำตัวได้ตามสบาย ยอมรับในข้อจำกัดที่ตนมีอยู่ และมั่นใจในข้อดีของตน ไม่มีความจำเป็นต้องปิดบังซ่อนเร้นตนเองด้วยกลไกการป้องกันตัว หากแต่เป็นผู้สามารถเป็นตัวของตัวเองเมื่อยูในที่แวดล้อมด้วยผู้คนหลากหลาย

## 2. การมองตนเองและผู้อื่นในทางที่ดี

นักจิตวิทยาส่วนใหญ่ซึ่งโดยมากมักเป็นนักจิตวิทยาลุ่มนุษยนิยม มีความเห็นว่าเรื่องของมนุษยสัมพันธ์นั้นควรเริ่มที่ตัวเองเป็นจุดแรก ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่ว่าการที่บุคคลรู้สึกต่อผู้อื่น เช่นไรส่วนใหญ่มักขึ้นอยู่กับความรู้สึกของตนเอง ถ้ามีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเองและมองตนเองในทางที่ดีก็มีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่อผู้อื่นในทางที่ดี และมองผู้อื่นด้วย คำว่า “มองตนเองในทางที่ดี” ในความหมายของนักจิตวิทยาลุ่มนุษยนิยมนั่นก็ได้หมายความว่าจะให้บุคคลหลอกตนเองไม่ว่าดีหรือไม่ดีให้มองดีไปหมด แต่หมายถึงการมุ่งให้ความสนใจกับจุดดีของตนเอง การคิดถึงตนเองในจุดที่ดีงาม เช่น มีน้ำใจ รับผิดชอบ ตรงเวลา รักความยุติธรรม ฯลฯ จะส่งผลให้ยึดปฏิบัติในสิ่งดีดังกล่าวจนอาจไม่มีเวลาคิดไม่ดี ทำไม่ดี ด้วยกระบวนการดังกล่าวนี้นักจิตวิทยาเชื่อว่าจะยิ่งทำให้ตนเองมีความดีเพิ่มขึ้น ส่วนความไม่ดีก็มีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ ซึ่งเมื่อเป็นดังนี้จะทำให้เกิดความคิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเองเพิ่มขึ้น ดังคำสอนของท่านพุทธทาสภิกขุ ซึ่งกล่าวถึงการมองผู้อื่นในเบ็ดเตล็ด ดังนี้

**มองแต่ในแง่ดีเกิด**  
 เขาไม่ส่วน เลวบ้างช่างหัวเขา  
 จงเลือกเอา ส่วนที่ดีเขามีอยู่  
 เป็นประโยชน์ แก้โลกบ้างยังน่าดู  
 ส่วนที่ชั่ว อย่าไปรู้ของเขาเลย  
 จะหาคน มีดีโดยส่วนเดียว  
 อياมัวเที่ยว คันหาสหายเอ่ย  
 เหมือนเที่ยวหา หนวดเต่าตายเปล่าเลย  
 ฝึกให้เคย มองแต่ดีมีคุณจริง

จากคำสอนของท่านพุทธศาสนาขุดถ่อง ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์เราทุกคนต่างมีส่วนที่ไม่ดีอยู่ในตนเองด้วยกันทั้งนั้น ดังนั้นในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ทุกคนควรถือเป็นเรื่องปกติธรรมดากลและไม่ควรมุ่งให้ความสนใจกับความไม่ดีของเพื่อนร่วมงาน ไม่มีใครที่จะมีแต่ความดีโดยปราศจากความไม่ดี ถ้ามัวเสียเวลา กับการค้นหาคนดีที่ปราศจากความไม่ดีก็จะพบว่าหาไม่ได้ในโลกนี้ เสียเวลาและแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ แต่ถ้าพยายามมองข้างความไม่ดีของเขามาและมุ่งเลือกส่วนดี ๆ เอามาให้เป็นประโยชน์ในการทำงานร่วมกันก็จะช่วยให้บรรยายกาศในการทำงานและผลงานดีขึ้นได้ ทั้งยังมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อ กันด้วย กล่าวได้ว่าการมองกันในแง่ดีนั้นเป็นประโยชน์ทั้งกับผู้มอง ผู้ถูกมอง และหน่วยงานเองก็ได้รับประโยชน์เช่นเดียวกัน

### 3. การปฏิบัตต่อผู้อื่นในทางที่ดี

จอห์น บี. วัตสัน ผู้นำคนสำคัญของนักจิตวิทยาคลุ่มพฤติกรรมนิยม ซึ่งเป็นกลุ่มจิตวิทยาที่เชื่อในเรื่องการใช้สิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมมาเป็นเงื่อนไขในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล ได้กล่าวไว้เห็นอธิพลดของสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมต่อพุติกรรมหรือการกระทำการใดในหนังสือเล่มหนึ่งชื่อ “พุติกรรมนิยม” ซึ่งเขาเขียนไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1924 ความว่า “จะนำเด็กการมาให้ข้าพเจ้าเลี้ยงดูสัก 1 ໂหล ซึ่งเป็นเด็กที่สมบูรณ์ลักษณะปกติ ข้าพเจ้าปรบองว่าจะสามารถสร้างให้เขาเหล่านั้นเป็นอะไรก็ได้ตามต้องการ อาจจะเป็นนายแพทย์ นักกฎหมาย ศิลปิน ผู้นำทางการค้า หรือแม้กระทั่งข้อท่านและหัวข้อมิย ทั้งนี้โดยไม่ส่งใจว่าบรรพบุรุษของเด็กเหล่านั้นมีความสามารถ อาศัย หรือเชื้อชาติใดมาก่อน”

จากคำพูดของวัตสันดังกล่าวแสดงให้เห็นความเชื่อของนักจิตวิทยาในด้านพุติกรรมหรือการกระทำการของบุคคลว่า บุคคลจะมีพุติกรรมโน้มเอียงไปตามสิ่งเร้าหรือสภาพแวดล้อม ถ้าได้รับแรงกระตุ้นหรือสิ่งแวดล้อมในแง่ดี พุติกรรมก็อกรมาดี และถ้าแรงกระตุ้นเป็นไปในแง่ลบก็อาจได้ผลพุติกรรมในแง่ลบอกรมา คำอธิบายนี้นำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในแง่ของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานได้

แนวปฏิบัติที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้อื่นเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันมีดังนี้

3.1 ให้ความสนใจเพื่อร่วมงาน คือ บุคคลส่วนใหญ่ชอบให้ผู้อื่นสนใจ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจเพื่อนร่วมงานโดยการทักทายปราศรัย ตามในสิ่งดี ๆ ของเพื่อนร่วมงาน เช่น ผลงานที่ได้รับความสำเร็จ ครอบครัวที่อบอุ่น ลูก ๆ ที่เจริญก้าวหน้า ฯลฯ ซึ่งจะช่วยให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกพอใจและเป็นสุข

3.2 ยิ้มเย้ม คือ การยิ้มของบุคคลที่ให้แก้อีกฝ่ายหนึ่ง มักแสดงให้เห็นถึงความนิยมชมชื่นชอบพอด้วย จึงเห็นได้ว่าการยิ้มเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพโดยไม่จำกัดสถานะ เชื้อชาติ เพศ หรือวัย แต่ขณะเดียวกันก็ควรใช้การยิ้มให้เหมาะสมกับกาลเทศะด้วย ถ้ายิ้มผิดเวลา ผิดที่ ก็อาจทำลายความสัมพันธ์กันได้ เช่น เพื่อนกำลังมีความทุกข์แต่เรา yi เพื่อนกำลังถูกสั่งพักงาน เราถ้ายิ้มกับคำสั่นนั้น เช่นนี้เรียกว่า yim ผิดเวลา

3.3 แสดงการจำได้ วิธีการแสดงการจำได้ เช่น จำชื่อ จำเหตุการณ์หรือเรื่องราวที่ดี ๆ ที่เคยเกี่ยวข้องกัน จำความสำเร็จที่เพื่อนได้รับ จำวันเกิด วันสมรสของเพื่อนได้ ฯลฯ ซึ่งเมื่อมีโอกาสทักทายหรือคุยก็เรื่องเก่าที่เก็บไว้ในความทรงจำหรืออวยพรในโอกาสวันสำคัญ ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีต่อกันได้มากขึ้น

3.4 เป็นคู่สนทนากันที่ดี การแสดงตนเป็นคู่สนทนาที่ดีของเพื่อนร่วมงานนั้นอาจโดยทำตัวเป็นผู้ฟังที่ดี ปล่อยให้อีกฝ่ายได้พูดคุยตามความต้องการของเขารather ทั้งนี้โดยต้องฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้จับใจความได้และตอบสนองคำพูดของคู่สนทนา ไม่ขัดจังหวะ ไม่ขัดคอซึ่งหน้า จะช่วยให้ผู้ฟังมีความสุข แต่ควรระวังการพูดเสริมมือมีการนินทาบุคคลที่สาม เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นต่อไป

3.5 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น คือ ไม่ผูกขาดอยู่กับความคิดของตนเองข้างเดียว ผู้ที่ผูกขาดความคิดเห็นของตนมักเป็นคนที่ชอบเอาชนะ เมื่อแสดงความคิดเห็นถือเอาความเห็นของตนว่าสำคัญกว่าความเห็นของผู้อื่น มักโต้แย้งความเห็นของผู้อื่น ฯลฯ การแสดงต่อผู้อื่นโดยวิธีนี้มักทำให้ขาดเพื่อน ไม่มีใครยกคบหาสมาคม หัวหน้างานก็มักไม่อยากมอบหมายงานให้ทำงานสำคัญ เพราะมีลักษณะ “เข้าที่ในวงแต่ก็ทิ้ง” จึงควรทำในสิ่งตรงข้าม คือ พยายามรับฟังและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

3.6 แสดงการยอมรับนับถือผู้อื่นตามสถานภาพ ทั้งนี้เนื่องจากเพื่อนร่วมงานของเรานั้นบางคนมีอาชญากรรมด้านอายุ อาจสูงส่งด้วยชาติตรรกะ อาจมีความรู้สูง อาจมีทักษะประสบการณ์เหนือผู้อื่น หรืออาจมีตำแหน่งงานเหนือใครอยู่บ้าง ผู้มีจิตใจสูง มีวุฒิภาวะของความเป็นผู้ใหญ่ ควรให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนร่วมงานตามสถานภาพนั้น ๆ หรืออย่างน้อยก็ยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นเพื่อนมนุษย์และเพื่อนร่วมงาน

3.7 แสดงความมีน้ำใจ ซึ่งการมีน้ำใจต่อผู้อื่นอาจแสดงออกได้หลายแนวทาง เช่น การเป็นผู้ให้ ให้ความรัก ให้ความห่วงใย แบ่งปัน ช่วยเหลือ ให้อภัย ให้กำลังใจคุณลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นเอกลักษณ์ของคนไทย ซึ่งควรรักษาไว้และแสดงต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้สัมพันธภาพ เป็นไปได้ด้วยดี

3.8 แสดงความชื่นชมยินดี เนื่องจากเพื่อนร่วมงานแต่ละคนในหน่วยงานมักมีวันพิเศษ หรือเหตุการณ์สำคัญของชีวิตด้วยกันทั้งนั้น เช่น อาจจะเป็นวันรับรองวัลพิเศษ การได้เหรียญเชิดชู เกียรติฯ ฯลฯ ความพิเศษดังกล่าวเหล่านี้บุคคลควรหาโอกาสแสดงความชื่นชมยินดีต่อเพื่อนร่วมงาน ด้วยความจริงใจ ซึ่งจัดว่าเป็นการแสดงน้ำใจ ให้ความสนใจ และยอมรับเพื่อนร่วมงานในความสำเร็จนั้น ๆ ด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องการปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดี สิ่งเหล่านี้จัดเป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศทางจิตวิทยาที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งจะเป็นแรงกระตุนการสนองตอบที่ดีจากอีกฝ่ายหนึ่ง ช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมากขึ้นในหน่วยงาน หลักปฏิบัติตั้งกล่าวนี้เมื่อพิจารณาให้ดี จะเห็นได้ว่าตรงกับหลักสังคมชาวตตุในคำสอนของพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นหลักธรรม 4 ประการที่ใช้ปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานได้ อันได้แก่ ทาน ปิยะวาจา อัตถจริยา และสมานตตตา คำว่า “ทาน” หมายถึง การให้น้ำใจ ให้เกียรติ ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ให้ความเป็นมิตร คำว่า “ปิยะวาจา” หมายถึง การใช้ภาษาดี รู้จักการพูดยกย่องชมเชยผู้อื่น ไม่พูดจาเนื้บแనะส่อเสียดใส่ร้ายผู้อื่น ไม่พูดในสิ่งที่ผู้อื่นไม่อยากฟัง คำว่า “อัตถจริยา” หมายถึง การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและแก่ผู้อื่นในแนวทางที่ดีงาม และคำว่า “สมานตตตา” หมายถึง การปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลายในแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวทางปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดีนั้นมีลักษณะเป็นสากลและไม่ถ้าสมัย ไม่ว่าชาติใด ภาษาใด หรือยุคสมัยใด ก็ยังยึดถือหลักที่คล้ายคลึงกัน ดังเช่น แนวคิดของนักจิตวิทยาที่สอดคล้องกับหลักคำสอนของพุทธศาสนาซึ่งมีมาช้านานแล้ว

#### 4. การพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดีจะเห็นว่ามีหลายประการที่ต้องอาศัยทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร เช่น การให้ความสนใจเพื่อนร่วมงาน การแสดงการจำได้ การเป็นคู่สนทนาระบุคคลที่ดี การแสดงการยอมรับผู้อื่น และการแสดงความชื่นชมยินดี ฯลฯ ถ้าบุคคลมีทักษะที่ด้านการสื่อสารกับผู้อื่นจะช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างกันได้เป็นอย่างมาก ซึ่งเรื่องนี้ วอลช์ และเบจามิน ลิบบี้ กล่าวว่า หัวใจของมนุษยสัมพันธ์คือทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่น โดยทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตัวของเขารองได้ ยกตัวอย่างเช่นเรื่องที่เล่าต่อกันมาแต่ครั้งโบราณเกี่ยวกับสุภาพสตรีผู้หนึ่งซึ่งเป็นที่รักของผู้คนในละแวกบ้านใกล้เรือนเคียง คุณสมบัติที่น่าทึ่งประจำตัวของเธอ ก็คือ ความสามารถดึงดูดใจใคร ๆ ให้ชอบ ไว้ใจ และอยากอยู่ใกล้ชิด วันหนึ่งหญิงสาวผู้นี้เสียชีวิต ทุกคนในหมู่บ้านต่างเสียใจและเสียดายและพยายามสรรหาคำพูดเกี่ยวกับคุณสมบัติประจำตัวของเธอซึ่งทำ

ให้ใคร ๆ รักเพื่อเขียนคำไว้อาลัย เมื่อต่างก็ได้บรรยายคุณสมบัติมากมายของหญิงสาวผู้นี้ตามที่แต่ละคนได้พบเห็นทุกคนได้พบปัญหาอย่างหนึ่งก็คือไม่สามารถสรรหาราคำที่จะมาแทนคุณสมบัติพิเศษ เนพาะตัวของหญิงสาวผู้นี้ได้ตรงตามลักษณะจริง ๆ จนกระทั่งเพื่อนของเรอคอนหนึ่งกล่าวคำพูดซึ่งดูเหมือนจะตรงกับความรู้สึกของทุกคนในที่นั้นขึ้นมาเมื่อได้ฟังประโยคดังกล่าวทุกคนก็กล่าวเป็นเสียงเดียวกันว่า “ใช่แล้ว! ข้อความนี้แหล่งตรงกับความรู้สึกของฉันมาก” ประโยคที่ตรงกับความคิดของทุกคนในที่นั้นเกี่ยวกับสุภาพสตรีดังกล่าวคือ “เมื่อฉันอยู่ใกล้ชิดเรอเรอมักทำให้ฉันมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตัวฉันเอง” ซึ่งหมายถึงความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นของหญิงสาวผู้นี้ที่แสดงการยอมรับชื่นชม ให้ความสำคัญกับผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นรู้สึกอบอุ่น สบายใจ ไว้วางใจและเป็นสุข

วิธีการที่บุคคลติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมักเป็นเครื่องตัดสินความสามารถในการสร้างสื่อสัมพันธ์ของบุคคลว่าจะนำไปสู่ความใกล้ชิดกับผู้อื่นมากขึ้นหรือคงเดิม หรือทำให้ยิ่งห่างเหินกับเขาออกไป และเมื่อบุคคลประพฤติปฏิบัติอย่างไรในการติดต่อสื่อสารกับคน ๆ หนึ่ง ก็มักทำอย่างนั้นเรื่อยไปกับคนอื่น จนในที่สุดกลายเป็นความเคยชินกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัว ซึ่งจะเห็นได้ว่า ทักษะด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นนั้นบุคคลควรฝึกฝนตนเองให้ทำให้ได้ และเมื่อทำได้แล้วกับคน ๆ หนึ่ง ก็มักมีแนวโน้มในการนำไปใช้กับบุคคลอื่น ๆ ต่อไป การฝึกฝนตนเองดังกล่าวอาจเริ่มได้โดยศึกษาหลักปฏิบัติเพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นแล้วหมั่นฝึกตนเองให้ทำตามหลักดังกล่าวทีละเล็กทีละน้อย จนกลายเป็นความเคยชิน

หลักปฏิบัติเพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในที่ทำงานซึ่งช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี อาจกล่าวได้โดยสังเขปได้ดังต่อไปนี้

4.1 สนใจเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับผู้ที่ติดต่อสื่อสารด้วย ทั้งนี้เนื่องจากการให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับคู่สนทนาหรือผู้ที่ติดต่อสื่อสาร จะทำให้จับใจความการพูดการคุยได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ถ้าเป็นการทำงานร่วมกันในองค์กรธุรกิจก็จะทำให้เข้าใจเรื่องงานได้ถูกต้อง ทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ทุกคนมีความเข้าใจในงานตรงกัน การแสดงความสนใจเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้ที่ติดต่อสื่อสารด้วยนั้น อาจจะทำให้หงับหายใจ ท่าทาง น้ำเสียง และคำพูด ซึ่งแสดงการยอมรับ กระตือรือร้นต่อการสนทนา มองsbตาโดยเปิดเผยจริงใจ เต็มใจต่อการพูดคุย ให้เวลาเพียงพอต่อการพูดคุยหรือติดต่อสื่อสารกัน พยายามทำความเข้าใจกับสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งต้องการให้รับทราบ

4.2 หลีกเลี่ยงการพูดพิงถึง “คน” เมื่อสนทนารื่องภายนอกตัวคือ ในกรณีที่เป็นการสนทนาแบบกันเองทั่วไป หรือแม้แต่รื่องงานบางเรื่อง ถ้าคู่สนทนาต่างพယายามหลีกเลี่ยงการพูดพาดพิงถึงคน จะช่วยให้แต่ละฝ่ายสนใจสิ่งภายนอกตัว ลดการเพ่งเล็งที่คน ซึ่งอาจจะหมายถึงคู่สนทนาหรือบุคคลที่สามอื่น ๆ เป็นการป้องกันการวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งบางที่เป็นน้ำผึ้งหยดเดียว อันอาจนำไปสู่การขัดแย้งกันต่อไปได้

### ตัวอย่างที่ 1

การพูดพาดพิงถึงคน “คุณสมศรีทำงานผิดพลาด เขาจะต้องแก้ไขใหม่”

การพูดที่หลีกเลี่ยงการพาดพิงถึงคน “งานส่วนนั้นผิดพลาดไปบ้างคงจะต้องแก้ไขใหม่”

### ตัวอย่างที่ 2

การพูดพาดพิงถึงคน “สมชายผิดความคิดของคุณยังแก้ปัญหารึยังนี่ไม่ได้”

การพูดที่หลีกเลี่ยงการพาดพิงถึงคน “ความคิดเข่นนั้นอาจจะยังแก้ปัญหารึยังนี่ไม่ได้มากนัก”

4.3 ตั้งคำถามไม่เจาะจง การตั้งคำถามเพื่อให้คุณสนใจตอบโดยประเด็นคำถามพุ่งไปสู่คุณท่านรู้สึกว่าเขากำลังถูกวิพากษ์วิจารณ์จากอีกฝ่ายหนึ่ง แต่คำถามก็มีข้อดีตรงที่ว่าทำให้คุณสนใจด้วยเหตุผลมากขึ้น ดังนั้นการถามยังมีความจำเป็นต้องใช้อยู่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเมื่อต้องทำงานร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกันอยู่ แต่ทั้งนี้ควรระวังอย่าให้คำถามเป็นชนวนไปสู่อุปสรรคของมนุษยสัมพันธ์ ในหน่วยงาน โดยพยายามตั้งคำถามที่ไม่เจาะจงไปสู่คุณท่านหรือคนใดคนหนึ่งในกลุ่มสนใจหรือกลุ่มอภิปราย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

### ตัวอย่าง

คำถามเจาะจง “คุณภา..คุณจะจัดการอย่างไรกับเรื่องนี้”

คำถามไม่เจาะจง “เรื่องนี้จะจัดการอย่างไรดี”

4.4 ใช้คำถามเชิงอธิบายแทนการสั่งสอนหรือแนะนำ มนุษย์โดยทั่วไปมักไม่ชอบให้ครมารอบรัฐสั่งสอนเรื่องการวางแผนหรือการประพฤติปฏิบัติ ยกเว้นเรื่องหักษะหรือความรู้ทางเทคนิคในงานบางเรื่องที่ทำไม่เป็นและจำเป็นต้องเรียนรู้หรือมีความรู้ทางการเงิน ดังนั้นมีจุดเด่นที่เป็นต้องให้พนักงานหรือเพื่อนร่วมงานได้แนวทางปฏิบัติบางประการเพื่อกระตุ้นให้อีกฝ่ายหนึ่งได้คิดบทวนหาเหตุผลในบางเรื่อง ซึ่งอาจจะช่วยให้เจ้าตัวคิดหาทางออกของปัญหาหรือหาวิธีทำงานได้หลายแนวทางขึ้น โดยที่ลดความรู้สึกขัดแย้ง คับข้องใจจากการถูกอบรมสั่งสอนดังตัวอย่างต่อไปนี้

### ตัวอย่าง

การอบรมสั่งสอน “คุณไม่ควรทำอย่างนั้น”

คำถามเชิงอธิบาย “การทำอย่างนั้นอาจไม่สมควรใช่หรือไม่”

4.5 ใช้ประโยชน์ที่เริ่มต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่สองเมื่อพูดถึงสิ่งดี เนื่องจากการใช้ประโยชน์ที่เริ่มต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่สอง เช่น ท่าน หรือคุณ หรือพี่ หรือเธอ ช่วยให้คุณสนใจมากขึ้นว่าเราสนใจเขายอมรับเขานอกจากนั้นยังช่วยแทนความรู้สึกในใจของผู้พูดแห่งอกมาด้วย เช่น ถ้าผู้พูดพูดว่า “คุณเป็นคนเนี้ยบแหลมจริง ๆ” อาจหมายความว่า “ฉันชื่นชมคุณเหลือเกิน เพราะคุณเป็นคนมีความคิด

สร้างสรรค์และมีความสามารถมาก” การใช้สรรพนามบุรุษที่สองช่วยเผยแพร่ความรู้สึกในใจที่ดี ๆ ของผู้พูด ออกมายได้โดยไม่ต้องบรรยายความรู้สึกออกมานั้น

4.6 ใช้คำว่า “เรา” เมื่อต้องการให้เกิดความรู้สึกเป็นกลุ่มเป็นพวก การใช้คำว่าเราในการ พูดคุย บางที่หมายถึง คุณ หรือ ท่าน ก็ได้ เช่น เมื่อพูดว่าเราควรพยายามทำงานขั้นนี้ให้เสร็จเร็วที่สุด เท่าที่จะทำได้ อาจหมายความว่า คุณเริ่มมือทำงานขั้นนี้ขึ้นอีกหน่อย นอกจากนั้นการใช้ เรา ใน การ สนทนาก็ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน ลดความรู้สึกแบ่งแยกและใช้พูดซักจุ่งใจได้ดี เช่น เมื่อพูดว่าเรามีความรู้สึกทำงานเดียวกันเกี่ยวกับ... มักทำให้ผู้ฟังคล้อยตามผู้พูดโดยง่ายหรือ เมื่อใช้ เรา ใน การ ทำงาน ผู้ถูกทำงานก็จะไม่เสียหน้ามากนัก ดังนั้นแทนที่จะพูดว่า คุณ ก็ใช้คำว่า เรา ทำให้มี ความรู้สึกเป็นหมู่เป็นพวก ร่วมแรงร่วมใจ ถึงแม้จะพูดในสิ่งที่เป็นทางลับก็ยังไม่ถือเป็นการติดเทียนดูว่า เป็นความผิดของเราร่วมกัน

4.7 ใช้ประโยคที่เริ่มต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่หนึ่ง เมื่อต้องการแสดงความรับผิดชอบในสิ่ง ที่พูด การใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่หนึ่งหมายถึงว่า ผู้พูดตระหนักรู้ถึงความรับผิดชอบ ส่วนตัวในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ใช้ในการแสดงออกซึ่งประสบการณ์หรือแนวคิดส่วนตัว ผู้พูดมีได้ พยายามปิดบังหรือหลบเลี่ยงความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนพูดและมีความเต็มใจในการแสดงความรู้สึก ส่วนตัวกับผู้อื่น แต่บางที่การใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่งบ่อยเกินไปในการสนทนาอาจจะแสดงให้เห็นว่าผู้พูด มีลักษณะยึดถือตนเองเป็นศูนย์กลางและขอบที่จะแสดงตัวว่าความคิดเห็นของตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น จึงควรระวังการใช้ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากไม่น้อยเกินไปและไม่ควรใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่ง เพื่อการยกตนขึ้นมา คือ เพื่อแสดงความเด่นความเก่ง หรือความมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งเป็นผลเสีย ต่อมุขยสัมพันธ์

4.8 ใช้สรรพนามบุรุษที่สอง-บุรุษที่หนึ่ง หรือ คุณ-ฉัน เมื่อต้องการแสดงความใกล้ชิด จริงใจ การใช้ คุณ-ฉัน หรือสรรพนามบุรุษที่สอง-หนึ่ง บุคคลสองคนทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้น และรู้จักกันมากขึ้นและเป็นการสื่อสารที่แท้จริงระหว่างความหมายไปในทางลับแต่ก็ยังแฝงความรู้สึก เป็นมิตรและซื่อสัตย์ต่อกัน เช่น ตัวอย่างประโยคที่ว่า ฉันคิดว่าสิ่งที่คุณทำทั้งหมดนั้นมันผิด แม้จะเป็น ทางลับแต่ก็ยังแสดงความรู้สึกและเจตคติของผู้พูดที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งว่าจริงใจต่อกัน

4.9 ใช้คำว่าอย่างไร เมื่อต้องการข้อเท็จจริง การใช้ อย่างไร ในคำถามแสดงว่าผู้ถาม ต้องการคำตอบจริง ๆ และถามด้วยความสนใจจริง ๆ เช่น เมื่อถามว่าคุณทำงานนี้ได้อย่างไร หรือ เมื่อถามว่า คุณรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่เกิดขึ้น แสดงว่าผู้ถามต้องการทราบความจริง มิใช่ต้องการข้อ วิจารณ์จากผู้ถูกถาม หรือการปิดบังความเป็นจริงจากผู้ถูกถาม การใช้ อย่างไร ใน การ สนทนาเป็นการ เปิดทางไปสู่การสื่อสารระหว่างกันอย่างแท้จริง แต่ก็มีข้อระวังที่จะไม่คุกคามหรือล่วงละเมิดเรื่อง ส่วนตัวของผู้ถูกถามจนเสียสัมพันธภาพต่อกัน เนื่องจากบุคคลทุกคนต่างไม่ชอบให้ใครล่วงล้ำขอบเขต ส่วนตัวของกันและกัน

4.10 ใช้คำว่า “ทำไม่ให้เหมาะสมตามจุดประสงค์” การใช้ “ทำไม่ในประโยชน์” คำถามต้องการคำอธิบายจากอีกฝ่ายหนึ่ง และบ่อยเมื่อกันที่คำนี้ทำให้เปลี่ยนความหมายไปในทำนอง วิพากษ์วิจารณ์อีกฝ่ายหนึ่งได้ เช่น เมื่อถามว่า คุณอาบริกไทยใส่เข้าไปในแรมเบอร์เกอร์ทำไม อาจตีความหมายได้ว่าคุณรู้ไหมพริกไทยนั่จะทำให้คุณจำไม่รู้จักหยุด แยกจัง

นอกจากนั้นในอีกแห่งนึง คำว่า “ทำไม่” ก็ช่วยแสดงความจริงใจของผู้พูด ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นได้ เช่น เมื่อพูดว่า “ทำไม่คุณมักคิดถึงแต่คนอื่นอยู่ตลอดเวลา” หรืออาจแสดงความรู้สึกไม่จริงใจของผู้พูดออกมากได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่พูดด้วย เช่น ถ้าพูดว่า “ไม่นะคุณมักจะเป็นฝ่ายเดียวกับผู้ต่ออบรมเสมอ” อาจตีความหมายได้ว่าฉันปวดหัวและเหนื่อยหน่ายในการที่คุณเป็นฝ่ายที่มาพร้อมกับการแก้ปัญหาได้ทุกที่ รู้สึกอิจฉาจริง ๆ ซึ่งตัวอย่างเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาหรือคำพูดสื่อสารกันนั้นผู้ใช้ต้องระวังการใช้ และรอบคอบในการสื่อสารความหมาย เพราะถ้าไม่ระวังบางที่อาจสร้างความเข้าใจผิดและได้ความหมายเป็นตรงข้ามกับที่ต้องการ ซึ่งมักมีตัวอย่างความเข้าใจผิดและความขัดแย้งในหน่วยงานให้เห็นอยู่เรื่อย

4.11 ใช้วิธีสะท้อนความรู้สึกสะท้อนเนื้อหาคำพูดของคู่สันทนา เพื่อแสดงความเข้าใจวิธีสะท้อนความรู้สึก หรือสะท้อนเนื้อหาคำพูดของคู่สันทนา นั้นเป็นวิธีการของนักจิตวิทยากลุ่มนุชญ์นิยม ที่ใช้แสดงความเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่ต้องพูดคำว่า “ฉันเข้าใจคุณ” ทั้งนี้ เพราะคำว่า “ฉันเข้าใจคุณ” ที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปนั้นบางทีก็เป็นเพียงคำพูด ทั้งๆ ที่ไม่เข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งอย่างแท้จริง การสะท้อนความรู้สึกหรือสะท้อนเนื้อหาในสิ่งที่เขาทำลังสื่อสารให้เรารับทราบ ซึ่งเมื่อเรารับทราบและเข้าใจสารนั้นแล้วก็คือความเข้าใจดังกล่าวไปสู่เจ้าตัว โดยใช้วิธีสะท้อนความรู้สึกหรือสะท้อนเนื้อหาคำพูด

4.12 ใช้คำพูดเปิดเผยแพร่อง เพื่อแสดงความจริงใจและพร้อมเป็นมิตรคือ ผู้ที่ขาดทักษะในการพูดคุยกับผู้อื่นบางครั้งก็เป็นอุปสรรคต่อการสร้างมนุชยสัมพันธ์ ทำให้คบคบยาก ไม่มีเพื่อน หรืออาจสร้างความเข้าใจผิดแก่ผู้อื่นว่าเป็นคนไม่มี yakcibha สามาคมกับใคร ผู้ที่ขาดทักษะดังกล่าวจึงควรฝึกฝนตนเองในการแสดงออก ซึ่งความรู้สึกและความในใจที่เป็นในระดับพื้นฐานทั่วไปซึ่งมักเรียกว่า การเปิดเผยแพร่อง เพื่อเปิดใจอันเป็นการเปิดทางให้ผู้อื่นเข้ามายกเลี้ยงกับตัวเราและเพื่อช่วยให้ผู้อื่นรู้จักเราเพิ่มขึ้น ดังมีคำกล่าวที่ว่า “ถ้าเปิดตาโดยไม่เปิดใจให้แก่กันแล้วเราจะอยู่ด้วยกันได้อย่างไร” คำพูดดังกล่าวนี้สังท้อนให้เห็นความสำคัญของการเปิดเผยแพร่องเพื่อให้อยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกัน ได้โดยราบรื่น ซึ่งบุคคลอาจฝึกฝนให้เคยชินต่อการแสดงออกและใช้คำพูดเปิดเผยแพร่องได้บ้าง โดยอาจพยายามฝึกพูดเพื่อเปิดเผยแพร่องจากประโยชน์หรือข้อความไม่สมบูรณ์ในทำนองต่อไปนี้

## 5. การพัฒนาการวางแผนตามสถานะและบทบาทในองค์กร

ในที่ทำงานหนึ่ง ๆ จะมีผู้ทำงานในตำแหน่งและระดับต่าง ๆ กันไป ซึ่งแบ่งได้กว้าง ๆ เป็น 3 ระดับคือ ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา บุคคลในแต่ละระดับดังกล่าวจะมีสถานะ

และบทบาทต่าง ๆ กันไป ผู้ที่วางแผนในการทำงานร่วมกับบุคคลระดับต่าง ๆ ได้โดยเหมาะสมมักช่วยให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่นและอยู่กันได้ด้วยความสุข แนวทางในการวางแผนตามสถานะและบทบาทในองค์การ มีโดยสังเขปดังต่อไปนี้

5.1 การวางแผนในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด ต้องถือว่าเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานและเป็นผู้ต้องรับผิดชอบงานในที่ทำงานเหนือกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจึงต้องให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชา ให้ความเคารพนับถือ ให้ความร่วมมือ และเชื่อฟังในสิ่งที่ขอบคุณและเหตุผลและบทบาทหน้าที่โดยปฏิบัติตั้งนี้

5.1.1 ยกย่องผู้บังคับบัญชาตามควรแก่ฐานะ

5.1.2 รับคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้บังคับบัญชา ความสงบ หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์ หรือโต้เถียง

5.1.3 ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเต็มความสามารถเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาเชื่อถือ

5.1.4 ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และคำสั่งขององค์กรเพื่อเป็นการให้เกียรติและยอมรับผู้บังคับบัญชา

5.1.5 เสนอข้อคิดเห็นโดยสุภาพอ่อนน้อม เมื่อผู้บังคับบัญชาถามความเห็น

5.1.6 หลีกเลี่ยงการรบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็กน้อยหยุดหยิม

5.1.7 หลีกเลี่ยงการบ่นเรื่องงานที่ยากลำบากให้ผู้บังคับบัญชาฟัง เพราะอาจสร้างความเข้าใจผิดต่อว่าต้องการความดีความชอบ หรือแสดงถึงการขาดความอดทน

5.1.8 หลีกเลี่ยงการนินทาผู้บังคับบัญชาลับหลัง ถ้ามีปัญหาเรื่องงานเกิดขึ้นควรหาโอกาสพูดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน

5.1.9 หลีกเลี่ยงการตอบรับหรือปฏิเสธตลอดเวลา การที่จะตอบรับหรือปฏิเสธความเห็นของผู้บังคับบัญชา ควรให้เป็นไปด้วยเหตุด้วยผล ถ้าเห็นว่าถูกก์ตอบรับ ถ้าเห็นว่าผิดก์ปฏิเสธ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามข้อมูลที่ปรากฏไม่มีการประจบประแจง

5.1.10 หลีกเลี่ยงการทำตัวแข่งกับผู้บังคับบัญชา การเอาชนะหรือทำตัวเด่นกว่าผู้บังคับบัญชานั้น โดยวัฒนธรรมไทยแล้วอาจดูเป็นการขาดมารยาทที่เหมาะสม

ด้วยหลักการวางแผนในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาทั้ง 10 ประการ ดังกล่าว ถ้าบุคคลใดปฏิบัติได้โดยครบถ้วนสมบูรณ์ก็มีแนวโน้มว่าจะมีสัมพันธภาพอันดีกับผู้บังคับบัญชาได้ไม่มากก็น้อย

การวางแผนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระดับเดียวกัน ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน มักมีอิทธิพลต่อกันและกันในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีบทบาทสูงต่อมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ เนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกันมากที่สุดและงานหลายงานก็ยังต้องอาศัยความร่วมมือและน้ำใจช่วยเหลือกัน ดังนั้นการวางแผนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในระดับเดียวกันนั้นจึงต้องวางแผนโดยเป็น

ผู้ให้ใหม่กที่สุด และปฏิบัติต่อ กันให้มากที่สุด ซึ่งได้กล่าวไว้บ้างแล้วในหัวข้ออื่น ๆ สำหรับในที่นี้ กล่าวโดยสังเขปได้ดังนี้

- 1) มองเพื่อร่วมงานในแรก ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ
- 2) หลีกเลี่ยงการผลักภาระรับผิดชอบของตนไปให้เพื่อร่วมงาน
- 3) เมื่อมีปัญหาต้องพูดคุยกัน ควรพยายามเข้าหาเพื่อร่วมงานก่อนเพื่อให้ เกียรติให้ความสำคัญ
- 4) หากโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อร่วมงานตามสมควร อย่าปลื้กตัวตลอดเวลา
- 5) ให้การยกย่องชมเชยตามโอกาสอันควร แต่อย่าให้มากไปจนดูไม่จริงใจ
- 6) หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์เมื่อมีการขัดแย้งเกิดขึ้นและพยายามใช้เหตุใช้ผล ในการแก้ปัญหา
- 7) หลีกเลี่ยงการทำตนเหนื่อยเพื่อร่วมงาน หรือใช้เวลาจากข่มขู่ ก้าวร้าว ดูหมิ่น เหี้ยดหยาม
- 8) หลีกเลี่ยงการขอร้องให้ช่วยเหลือในบางเรื่องที่เล็กน้อยและเราทำได้เอง
- 9) หลีกเลี่ยงการนินทาว่าร้าย หรือวิพากษ์วิจารณ์เพื่อร่วมงานลับหลัง
- 10) ให้อภัย ให้โอกาสเมื่อเพื่อร่วมงานปฏิบัติผิดพลาด

หลักปฏิบัติต่อเพื่อร่วมงานทั้ง 10 ประการ ที่กล่าวมานี้เมื่อทุกคนในที่ทำงานต่าง ร่วมใจปฏิบัติตัวยกัน ไม่เกี่ยงงอนกันว่าให้เข้าทำก่อนและเราจะทำตามกันน่าจะเชื่อได้ว่าช่วยสร้าง สัมพันธภาพอันดีให้เกิดแก่หน่วยงานได้

**5.2 การวางแผนในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการคำนึงอยู่เสมอว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาคือฝ่ายปฏิบัติงานในหน่วยงาน เปรียบเสมือนมือและเท้าของผู้บริหาร ถ้าผู้ปฏิบัติขาด ความสุขในการทำงานก็มักส่งผลกระทบเสียต่องานและมีผลกระทบทางลบมาถึงผู้บังคับบัญชาได้ในที่สุด นอกจากนั้นผลงานของลูกน้องทุกคนทั้งหมดเมื่อรวมกันแล้วก็คือผลงานของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจึงควรต้องให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผลงานดีและมีบรรยายกาศของ ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ด้วยเรื่องบทบาทของผู้บังคับบัญชาที่ได้กล่าวไว้บ้างแล้วในบทบาทที่ว่าด้วย ผู้บริหารงาน ดังนั้นในที่นี้จึงกล่าวเพิ่มเติมบางส่วนโดยสังเขป ดังนี้**

**5.2.1 เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเจริญก้าวหน้าในอาชีพ โดยอาจส่งไปอบรม สัมมนา ค้นคว้าวิจัย**

**5.2.2 สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนได้ทำงานที่เหมาะสมแก่ตน ทั้งด้าน ความสามารถและบุคลิกภาพ เพื่อให้ทำงานได้ด้วยดีและมีความสุขในงาน**

**5.2.3 สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน เมื่อต้องการให้ทำงานใด หรือปฏิบัติ อย่างไรและหลีกเลี่ยงการสื่อสารทางเดียวให้มากที่สุด**

5.2.4 รักษาผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทุกคนอยู่ได้อย่างไม่ลำบากและเป็นสุข ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเสียสละ และทำประโยชน์ให้หน่วยงานเพิ่มขึ้น

5.2.5 ยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปรากฏแก่ผู้อื่นเมื่อเข้าทำดี แต่เมื่อมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้น ควรเชิญเข้าพบพูดคุยกันเป็นการส่วนตัวในบรรยากาศของความจริงใจ

5.2.6 เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีส่วนร่วมในงานให้มาก โดยการประชุมปรึกษาเสนอความคิดเห็น และกระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแบ่งกันรับผิดชอบ

5.2.7 ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม หลีกเลี่ยงการสั่งการลงโทษ คาดโทษโดยใช้อารมณ์แทนเหตุผล

5.2.8 หลีกเลี่ยงการยกตนเองว่าสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากอาจสร้างความรู้สึกต่อต้าน ไม่ยอมรับ ซึ่งอาจทำให้มีการกลั่นแกล้งกันด้วยวิธีการต่าง ๆ ต่อไปได้

5.2.9 หลีกเลี่ยงการจับผิดผู้ใต้บังคับบัญชา แต่แสดงให้เห็นว่าเขาจะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาให้ทำงานได้โดยเต็มที่ เพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน

5.2.10 หลีกเลี่ยงการแสดงความอยากรู้หรือการเบี้ยดเบี้ยนผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีรายได้น้อยกว่าอยู่แล้ว หากแต่การทำตัวเป็นผู้ให้ในโอกาสเล็ก ๆ น้อย ๆ ตามสมควรและโดยเสมอภาค

หลัก 10 ประการของการวางแผนตัวต่อผู้ใต้บังคับบัญชาดังกล่าว ถ้าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตามนี้จะช่วยสร้างความรักความเคร่งครัด เกิดการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้มีการร่วมมือกันดีขึ้นในการทำงานร่วมกัน

## บทสรุป

จิตวิทยาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นการนำความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติพฤติกรรมของบุคคลมาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน เพื่อให้ทำงานร่วมกันได้โดยเป็นสุขและได้ผลงานดีนั้น ควรทำความเข้าใจดังต่อไปนี้ องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีทั้งการรู้จักตัวเอง การเข้าใจผู้อื่น และการเข้าใจสิ่งแวดล้อมแล้วปรับปรุงพัฒนาตนเองให้เข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม ซึ่งก่อนที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองบุคคลต้องมีความเข้าใจว่าลักษณะของกลุ่มทำงานที่ดีนั้น ควรเป็นกลุ่มทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย มีความไว้วางใจ เชื่อในความสามารถของกันและกัน มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีการร่วมมือที่ดีและผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะบุคคลิกภาพซึ่งเอื้อต่อการสร้างสัมพันธ์ การเข้าใจเรื่องลักษณะของกลุ่มทำงานที่ดีดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงตนเองของบุคคลเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งหลักการพัฒนาตนเองเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อร่วมงานนั้น บุคคลควรสร้างอัตโนมัติที่ตรงตามความเป็นจริง มีความคิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตน ซึ่งจะส่งผลให้มองผู้อื่นในทางที่ดีด้วย เมื่อมองดีในผู้อื่นได้ก็จะส่งผลให้อายากปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งท้ายสุดก็จะได้พัฒนามาที่สุดที่สุด

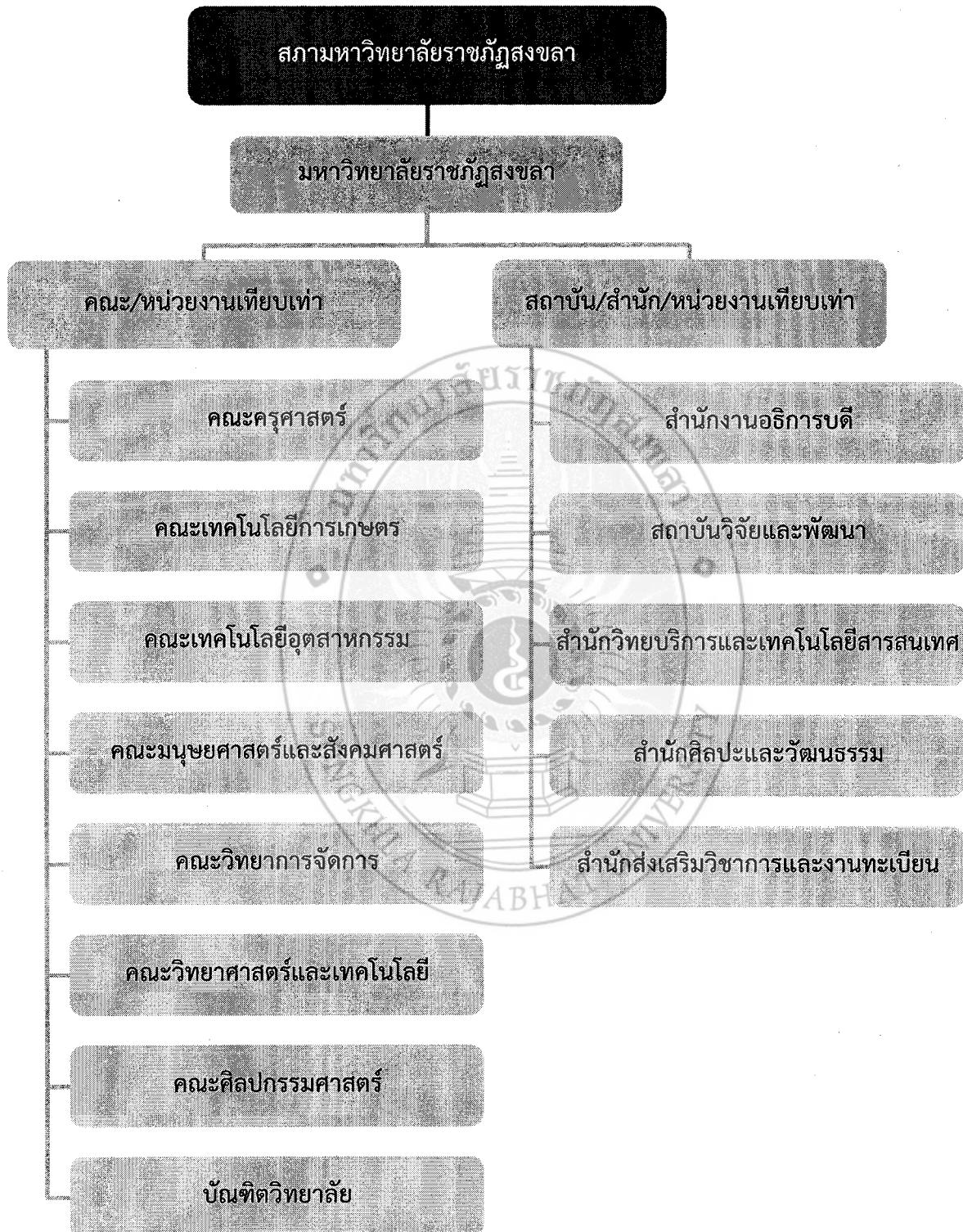
## ตอนที่ 6 โครงสร้างการบริหารงานและพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลาได้แบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถจัดการเรียน การสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการให้บริการเพื่อสนับสนุนพันธกิจหลัก 13 หน่วยงาน ดังนี้

1. กลุ่มวิชาการ ได้แก่
  - 1.1 คณะครุศาสตร์
  - 1.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
  - 1.3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
  - 1.4 คณะเทคโนโลยีการเกษตร
  - 1.5 คณะวิทยาการจัดการ
  - 1.6 คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
  - 1.7 คณะศิลปกรรมศาสตร์
  - 1.8 บัณฑิตวิทยาลัย
2. กลุ่มสนับสนุน ซึ่งมีฐานะเทียบเท่าคณะ ดังต่อไปนี้
  - 2.1 สำนักงานอธิการบดี
  - 2.2 สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 2.3 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
  - 2.4 สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
  - 2.5 สถาบันวิจัยและพัฒนา

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลายังได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อสนับสนุนการกิจของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์ สถาบันพัฒนาการศึกษาพิเศษ ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ หน่วยตรวจสอบผลิตภัณฑ์ ชุมชน (มพช.) และสำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร

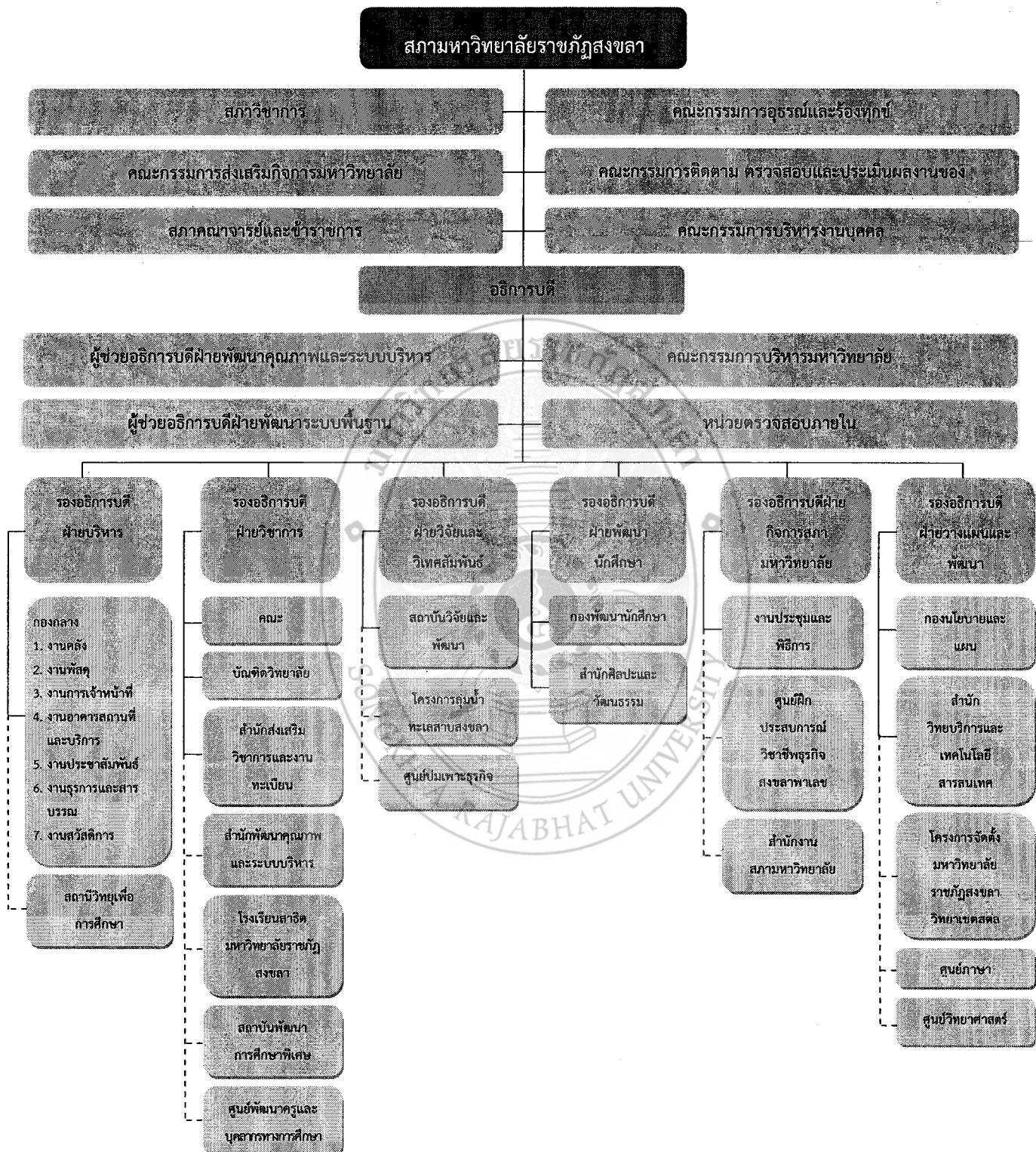
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา



ภาพ 4 แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ที่มา: แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พ.ศ. 2557-2560

## โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสิงขลา



หมายเหตุ : ----- หมายถึง หน่วยงานภายใต้ในมหาวิทยาลัย

ภาพ 5 แสดงโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสิงขลา

ที่มา: แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสิงขลา พ.ศ. 2557-2560

## พันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลฯ

1. จัดการศึกษาที่หลากหลาย ผลิตบัณฑิต และพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นให้มีคุณภาพและคุณธรรม
2. บริการวิชาการ และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เข้มแข็งบนฐานของการมีส่วนร่วม
3. ผลิต พัฒนาครุ และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพครุ
4. ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ
5. วิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างสมองค์ความรู้ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของท้องถิ่น
6. ส่งเสริม สืบสาน และสร้างสรรค์ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นและของชาติ
7. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน
8. สร้างสันติสุขในเขตพัฒนาเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้

## ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยของ ดุษฎี โยเหลา (2545) ได้ศึกษาปัจจัยระดับบุคคลและระดับโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุณภาพการศึกษาแห่งชาติ เอกสารศึกษา 1 พบว่า ครู-อาจารย์มีการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษารอบทั้ง 4 ขั้นตอน และพบว่าครูมีปริมาณการยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษาสูงที่สุด รองลงมาคือ การจุงใจสู่การประกันคุณภาพการศึกษา การนำการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ และความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ ตัวแปรระดับโรงเรียนที่มีความสำคัญ คือ ภาวะผู้นำทางความคิด และในกรอบอิบยาความแปรปรวนของการตัดสินใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ขั้น พบว่า ตัวแปรระดับบุคคลที่มีความสำคัญคือ พฤติกรรมการสื่อสาร และการรับรู้คุณลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาเกิดขึ้นจากตัวแปรในระดับบุคคลมากกว่าตัวแปรในระดับโรงเรียน

ผลงานวิจัยของ พ.อ.พรเดช ย์โถขาว (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารชนส่ง กรมการขอนส่งทหารบก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพบก และความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพภายใน เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารชนส่ง กรมการขอนส่งทหารบก ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ด้านขั้นยศและการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ

โรงเรียนทหารนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจในการประกันคุณภาพ การศึกษาของกองทัพบกกับความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนท่านส่ง พบว่า ความรู้ด้านงบประมาณของ หลักสูตร สภาพแวดล้อม ความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน ความรู้เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน การผลิตนักเรียนตามหลักสูตรของโรงเรียน ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่เป็น ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ผลงานวิจัยของ นิมิต อิสรากุล (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของ ผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1 ผลการวิจัยพบว่า บทบาทของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินการ ประกันคุณภาพภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน บทบาทด้านการส่งเสริมมาก ที่สุด ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการให้คำปรึกษาด้านการกำกับดูแล และด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ฉะเชิงเทรา เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการรายงานคุณภาพประจำปี ด้านการประเมิน คุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการตรวจสอบ แผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษาด้านการทำแผนพัฒนามาตรฐาน การศึกษาด้านการจัดระบบบริหาร และสารสนเทศด้าน การพัฒนามาตรฐานการศึกษาและการผลดุลระบบประกันคุณภาพ ส่วน ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามี ความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลงานวิจัยของ วีรชน จิรชัยกุร (2551) ได้ศึกษาบทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 2 ผล การศึกษาสรุปได้ว่า บทบาทของผู้บริหารด้านคุณภาพการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ บทบาทด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้าน การวิเคราะห์และสังเคราะห์ ด้านการสื่อสารและจูงใจ ด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากร และด้านการ มีวิสัยทัศน์ ส่วนบทบาทของผู้บริหารตามขอบข่ายภารกิจงาน 4 ด้านของสถานศึกษาพบว่าอยู่ใน ระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

ผลงานวิจัยของ สุชาติ ฤกษ์ໂอรส (2553) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒน- บริหารศาสตร์ต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมต่อระบบประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่เป็นกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน มีทัศนคติแตกต่างจาก บุคลากรที่เป็นผู้มีหน้าที่ดูแลสนับสนุนการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมระดับปานกลาง

ผลงานวิจัยของ ทัศนีย์ คำรณฤทธิ์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน โรงพยาบาลชุมชน เขต 11 ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานประเมินการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 56.5 ประเมินภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงร้อยละ 81.2 ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 60.7 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงาน ขนาดโรงพยาบาล อายุ อายุราชการ และระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจัยที่สามารถอธิบายการปฏิบัติงานพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อายุ ภาวะผู้นำการແลกเปลี่ยน สามารถร่วมกันอธิบายการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้ร้อยละ 45.0 ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยหัวหน้างานควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานควรสนับสนุนและจัดหาเอกสาร ตำราวิชาการและวารสารเกี่ยวกับงานวิจัยเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานสนับสนุนให้หัวหน้างานนำผลการวิจัยใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งหัวหน้างานโรงพยาบาลชุมชน ควรพิจารณาประสบการณ์ในการทำงานร่วมด้วย

ผลงานวิจัยของ เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านสังคม และด้านการเมือง

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏ升งขลา เป็นการศึกษาวิจัยโดยกำหนดขั้นตอนและระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาและเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏ升งขลา แบ่งตามประเภทต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.1 บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 404 คน

1.2 บุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 388 คน

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ หรือเรียกว่าแบ่งชั้น (Strata) จำนวน 2 กลุ่ม ประกอบด้วย บุคลากรกลุ่มสายวิชาการและบุคลากรกลุ่มสายสนับสนุน และสุ่มตัวอย่างจากทุกกลุ่มอย่างมาตามสัดส่วนมากน้อยของแต่ละกลุ่ม โดยต้องใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในขั้นสุดจริง ซึ่งวิธีนี้สามารถใช้กับกลุ่มประชากรทุก ๆ หน่วยมีโอกาสเท่า ๆ กันในการได้รับเลือกมาเป็นสมาชิกของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{Ne^2 + 1} \\ \text{เมื่อ} \quad n &= \text{ขนาดตัวอย่าง} \\ N &= \text{จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของ} \\ &\quad \text{มหาวิทยาลัยราชภัฏ升งขลา} \\ e &= \text{ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ .05 } (\text{โดยยอมรับ} \\ &\quad \text{ให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5}) \end{aligned}$$

$$N = 792 \text{ คน}$$

$$\text{แทนค่า } n = \frac{792}{792(0.05)^2 + 1}$$

ขนาดของตัวอย่างโดยประมาณ 266 คน

ดังนั้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือบุคลากรสายวิชาการ-(อาจารย์)  
และบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขละ จำนวน 792 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงาน

| ลำดับที่ | หน่วยงาน                            | ประชากร | กลุ่มตัวอย่าง |
|----------|-------------------------------------|---------|---------------|
| 1        | สำนักงานอธิการบดี                   | 139     | 46            |
| 2        | สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ | 38      | 13            |
| 3        | สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน   | 15      | 6             |
| 4        | สำนักศิลปะและวัฒนธรรม               | 6       | 2             |
| 5        | สถาบันวิจัยและพัฒนา                 | 7       | 2             |
| 6        | บัณฑิตวิทยาลัย                      | 7       | 2             |
| 7        | คณะครุศาสตร์                        | 125     | 41            |
| 8        | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์        | 93      | 32            |
| 9        | คณะวิทยาการจัดการ                   | 93      | 31            |
| 10       | คณะศิลปกรรมศาสตร์                   | 52      | 17            |
| 11       | คณะเทคโนโลยีการเกษตร                | 51      | 17            |
| 12       | คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม              | 35      | 12            |
| 13       | คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี          | 131     | 45            |
| รวม      |                                     | 792     | 266           |

(ข้อมูล ณ ตุลาคม 2555)

ที่มา: งานการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขละ

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา โดยที่ตอนที่ 1 ตอนที่ 2 ตอนที่ 3 ตอนที่ 4 ตอนที่ 5 และตอนที่ 6 เป็นแบบปลายปิด (closed-end questionnaire) ตอนที่ 7 เป็นแบบปลายเปิด (opened-end questionnaire) มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับสถานภาพความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ถูก หมายถึง ค่าคะแนนเท่ากับ 1

ผิด หมายถึง ค่าคะแนนเท่ากับ 0

ตอนที่ 3 ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ตอนที่ 6 ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

สำหรับข้อคำถามตอนที่ 3 ตอนที่ 4 ตอนที่ 5 และตอนที่ 6 เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเดอร์ท (บุญชุม ศรีสะอด, 2545) โดยมีเกณฑ์ค่าคะแนนและความหมายดังนี้

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

นำความแน่นที่ได้มาแปลความหมายโดยนำไปเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายดังนี้

|           |         |            |
|-----------|---------|------------|
| 4.51–5.00 | หมายถึง | มากที่สุด  |
| 3.51–4.50 | หมายถึง | มาก        |
| 2.51–3.50 | หมายถึง | ปานกลาง    |
| 1.51–2.50 | หมายถึง | น้อย       |
| 1.00–1.50 | หมายถึง | น้อยที่สุด |

ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

## 2. วิธีการหาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 การสร้างแบบสอบถาม ภายหลังจากศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจัดสร้างแบบสอบถามตามกรอบที่กำหนด โดยพิจารณาเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษา จนนั้นนำแบบสอบถามไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบพร้อมขอคำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย

2.2 การทดสอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต้องดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity)  $\geq 5$  ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบด้านภาษาที่ใช้ การวางรูปแบบข้อความต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้เลือกเก็บตัวอย่าง หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้การหาความเชื่อมั่น  $\geq 7$  ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลfaของ Cronbach (Cronbach alpha coefficient) จากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามจากผลการทดลองแล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## รูปแบบการวิจัยและวิธีการเก็บรวมรวมข้อมูล

### 1. รูปแบบการวิจัย

1.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษาร่วมรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

การศึกษา ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน และระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1.2 การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามรวมข้อมูลเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

## 2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ทำหนังสือไปยังหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้ง 13 หน่วยงาน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2.2 ส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้ง 13 หน่วยงาน และส่งคืนกลับมายังคณะผู้วิจัย

2.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้แล้วจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical and Service Solutions) โดยเลือกใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะต่าง ๆ ของตัวแปร

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาและเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter Method) โดยมีผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ คณะกรรมการวิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอย

2.1 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร ( $r$ )

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter)

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

##### 1. สัญลักษณ์ทางสถิติ

| X            | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย                           |
|--------------|---------|-------------------------------------|
| S.D.         | หมายถึง | ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน             |
| df           | หมายถึง | ชั้นของความเป็นอิสระ                |
| *            | หมายถึง | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ               |
| t            | หมายถึง | ค่าสถิติที                          |
| r            | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน  |
| R            | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคุณ     |
| $R^2$        | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย             |
| $R^2$ Change | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่เปลี่ยนไป |

|           |         |   |
|-----------|---------|---|
| F Change  | หมายถึง | ค่าสถิติในการแจกแจงแบบ F ที่เปลี่ยนไป           |
| b         | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์แสดงอย่างตัวแปรในรูปคะแนนดิบ     |
| Beta      | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์แสดงอย่างตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน |
| Std.error | หมายถึง | ค่าความคลาดเคลื่อน                              |
| S.E.      | หมายถึง | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน                       |

## 2. สัญลักษณ์ของตัวแปรในสมการ

|        |         |                               |
|--------|---------|-------------------------------|
| gender | หมายถึง | เพศ                           |
| age1   | หมายถึง | อายุน้อยกว่า 30 ปี            |
| age2   | หมายถึง | อายุ 31-40 ปี                 |
| age3   | หมายถึง | อายุ 41-50 ปี                 |
| age4   | หมายถึง | อายุ 51-60 ปี                 |
| edu1   | หมายถึง | ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี |
| edu2   | หมายถึง | ระดับการศึกษาปริญญาตรี        |
| edu3   | หมายถึง | ระดับการศึกษาปริญญาโท         |
| time1  | หมายถึง | ระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 5 ปี    |
| time2  | หมายถึง | ระยะเวลาทำงาน 5-10 ปี         |
| time3  | หมายถึง | ระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี        |
| staff1 | หมายถึง | บุคลากรสายวิชาการ             |
| staff2 | หมายถึง | บุคลากรสายสนับสนุน            |
| know   | หมายถึง | ความรู้ความเข้าใจ             |
| atti   | หมายถึง | ทัศนคติ                       |
| parti  | หมายถึง | การมีส่วนร่วม                 |
| relate | หมายถึง | ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน  |

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงการแจกแจงของตัวแปร โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean :  $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ค่าความเบี้ยงเบน (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

### ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

|                      | ตัวแปร     | จำนวน(คน)     | ร้อยละ |
|----------------------|------------|---------------|--------|
| <b>เพศ</b>           |            |               |        |
| - ชาย                | 88         | 32.20         |        |
| - หญิง               | 185        | 67.80         |        |
| <b>รวม</b>           | <b>273</b> | <b>100.00</b> |        |
| <b>อายุ</b>          |            |               |        |
| - น้อยกว่า 30 ปี     | 108        | 39.60         |        |
| - 31-40 ปี           | 115        | 42.10         |        |
| - 41-50 ปี           | 29         | 10.60         |        |
| - 51-60 ปี           | 20         | 7.30          |        |
| - มากกว่า 60 ปี      | 1          | 0.40          |        |
| <b>รวม</b>           | <b>273</b> | <b>100.00</b> |        |
| <b>ระดับการศึกษา</b> |            |               |        |
| - ต่ำกว่าปริญญาตรี   | 11         | 4.00          |        |
| - ปริญญาตรี          | 102        | 37.40         |        |
| - ปริญญาโท           | 135        | 49.50         |        |
| - ปริญญาเอก          | 25         | 9.20          |        |
| <b>รวม</b>           | <b>273</b> | <b>100.00</b> |        |
| <b>ระยะเวลาทำงาน</b> |            |               |        |
| - น้อยกว่า 5 ปี      | 141        | 51.60         |        |
| - 5-10 ปี            | 73         | 26.70         |        |
| - 11-15 ปี           | 30         | 11.00         |        |
| - มากกว่า 15 ปี      | 29         | 10.60         |        |
| <b>รวม</b>           | <b>273</b> | <b>100.00</b> |        |

ตาราง 2 (ต่อ)

| <b>ประเภทบุคลากร</b> |            |  |               |
|----------------------|------------|--|---------------|
| - สายวิชาการ         | 148        |  | 54.20         |
| - สายสนับสนุน        | 125        |  | 45.80         |
| <b>รวม</b>           | <b>273</b> |  | <b>100.00</b> |

จากตาราง 2 พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างมีเพศชาย จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 และเพศหญิง จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 39.60 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 มีอายุ 51-60 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 และมีอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 37.40 ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 คน และปริญญาเอก จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 มีระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 51.60 ระยะเวลาทำงาน 5-10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 และระยะเวลาทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 เป็นบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 54.20 และเป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80 คน

ตาราง 3 ผลการทดสอบการแจกแจงของตัวแปร

| ตัวแปร                       | N   | $\bar{X}$ | S.D. | Skewness | Kurtosis |
|------------------------------|-----|-----------|------|----------|----------|
| เพศ                          | 273 | -         | -    | -        | -        |
| อายุ                         | 273 | -         | -    | -        | -        |
| ระดับการศึกษา                | 273 | -         | -    | -        | -        |
| ระยะเวลาทำงาน                | 273 | -         | -    | -        | -        |
| ประเภทบุคลากร                | 273 | -         | -    | -        | -        |
| ความรู้ความเข้าใจ            | 273 | 3.61      | .732 | -.471    | .157     |
| ทัศนคติ                      | 273 | 3.68      | .597 | -.299    | .305     |
| การมีส่วนร่วม                | 273 | 3.72      | .616 | -.274    | .016     |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | 273 | 3.76      | .732 | -.391    | .558     |

จากตาราง 3 พบร้า ค่าความเบ้ (Skewness) ของตัวแปรมีค่า -.274 ถึง -.471 ค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรมีค่า .016 ถึง .558 ซึ่งความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kutosis) ของข้อมูลจะต้องมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 จึงจะแสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติ ดังนั้นข้อมูลจากตัวแปรสามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทดสอบ

ในส่วนแรกนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

2.1 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร ( $r$ ) พบร้า ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น

2.2.1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับอายุ พบร้า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับอายุและมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่มีความสัมพันธ์กับมากที่สุดมีค่ามากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรอายุน้อยกว่า 30 ปี กับอายุ 31-40 ปี มีความสัมพันธ์กับ  $r = -.690$  และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับอายุ และมีค่าน้อยที่สุดคือ ตัวแปรการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับตัวแปรการศึกษาปริญญาตรี มีความสัมพันธ์กับ  $r = -.158$

2.2.2 ความสัมพันธ์ของตัวแพร,oิสระที่มีความสัมพันธ์กับ ที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ที่มีความสัมพันธ์กับมากที่สุดได้แก่ ตัวแปรความรู้ความเข้าใจกับตัวแปรการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับ  $r = .911$  และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับน้อยที่สุด คือ ตัวแปรอายุ 51-60 ปี กับตัวแปรการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์กับ  $r = .157$  และตัวแพร,oิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่มีความสัมพันธ์กับมากที่สุดได้แก่ ตัวแปรอายุ 51-60 ปี กับตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับ  $r = -.148$  และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับน้อยที่สุด คือ เวลาทำงาน 11-15 ปี กับตัวแปรบุคลากรสายวิชาการ มีความสัมพันธ์กับ  $r = -.123$  ดังตาราง 3

#### ตาราง 4 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

|                              |  |         |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
|------------------------------|--|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------|-------|--------|--------|--------|-------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| เพศ                          |  | 1.000   |         |         |         |         |         |         |         |         |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| อายุน้อยกว่า 30 ปี           |  | -.045   | 1.000   |         |         |         |         |         |         |         |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| อายุ 31-40 ปี                |  | .031    | -.690** | 1.000   |         |         |         |         |         |         |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| อายุ 41-50 ปี                |  | .042    | -.279** | -.294** | 1.000   |         |         |         |         |         |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| อายุ 51-60 ปี                |  | -.044   | -.227** | -.240** | -.097   | 1.000   |         |         |         |         |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี     |  | -.022   | .025    | -.099   | -.010   | .157**  | 1.000   |         |         |         |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| การศึกษาปริญญาบัตรี          |  | -.160** | .041    | .108    | -.094   | -.159** | -.158** | 1.000   |         |         |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| การศึกษาปริญญาโท             |  | .086    | .099    | -.072   | -.032   | .003    | -.203** | -.764** | 1.000   |         |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| เวลาทำงานน้อยกว่า 5 ปี       |  | .056    | .573**  | -.243** | -.285** | .262**  | -.063   | -.101   | .224    | 1.000   |         |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| เวลาทำงาน 5-10 ปี            |  | -.027   | -.269** | .306**  | -.074   | .021    | .045    | .115    | -.101   | -.624** | 1.000   |        |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| เวลาทำงาน 11-15 ปี           |  | -.042   | -.260** | .175**  | .216**  | -.099   | -.072   | .164**  | -.230** | -.363** | -.212** | 1.000  |       |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| บุคลากรสายวิชาการ            |  | .212**  | -.028   | -.047   | .032    | .090    | -.223** | -.788** | .679**  | .667**  | -.107   | -.123* | 1.000 |        |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ความรู้ความเข้าใจ            |  | .083    | -.054   | .027    | .067    | -.056   | -.033   | -.125*  | .138*   | -.045   | .010    | .000   | .131* | 1.000  |        |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ทัศนคติ                      |  | .065    | -.011   | -.017   | .110    | -.097   | -.137*  | -.011   | .056    | -.050   | .085    | -.076  | .035  | .558** | 1.000  |        |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| กรณีส่วนร่วม                 |  | .047    | -.056   | .016    | -.113   | -.081   | -.044   | -.130*  | .123*   | -.044   | -.016   | .020   | .088  | .911** | .561** | 1.000  |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน |  | .117    | -.044   | .091    | .029    | -.148*  | -.063   | -.062   | .058    | -.003   | .005    | .055   | .023  | .419** | .337** | .512** | 1.000 |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์ (R) เท่ากับ .345 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์สามารถอธิบายความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาได้ ร้อยละ  $11.9 (R^2 = .119)$  และสามารถอธิบายประชากรได้ร้อยละ 6.30 ( $Adjusted R^2 = .063$ ) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนของสมการทั้งหมด (Std. Error) เท่ากับ .336 ดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter)

| Model | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .345 | .119     | .063              | .336                       |

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ตัวแปรอายุ 41-50 ปี ตัวแปรอายุ 51-60 ปี ตัวแปรระยะเวลาทำงาน 11-15 ปี ตัวแปรความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรทักษณคติ และตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรภาระส่วนร่วมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย

| Model              | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        | t      | p    |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|--------|------|
|                    | B                           | Std. Error | Beta                      |        |        |      |
| Constant           | 5.289                       | .401       |                           |        | 13.182 | .000 |
| เพศ                | .015                        | .046       | .020                      | .319   | .750   |      |
| อายุน้อยกว่า 30 ปี | -.612                       | .365       | -.863                     | -1.678 | .095   |      |
| อายุ 31-40 ปี      | -.674                       | .360       | -.960                     | -1.872 | .062   |      |
| อายุ 41-50 ปี      | -.738                       | .356       | -.658                     | -2.075 | .051   |      |

ตาราง 6 (ต่อ)

| Model                         | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        | t | p      |
|-------------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|---|--------|
|                               | B                           | Std. Error | Beta                      |        |   |        |
|                               |                             |            |                           |        |   |        |
| อายุ 51-60 ปี                 | -.782                       | .357       | -.590                     | -2.193 |   | .074   |
| ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี | -.117                       | .154       | -.066                     | -.757  |   | .450   |
| ระดับการศึกษาปริญญาตรี        | -.057                       | .118       | -.080                     | -.484  |   | .629   |
| ระดับการศึกษาปริญญาโท         | .033                        | .081       | .048                      | .409   |   | .683   |
| เวลาทำงานน้อยกว่า 5 ปี        | -.011                       | .102       | -.016                     | -.110  |   | .913   |
| เวลาทำงาน 5-10 ปี             | .080                        | .095       | .102                      | .835   |   | .404   |
| เวลาทำงาน 11-15 ปี            | .242                        | .106       | .219                      | 2.292  |   | .230   |
| บุคลากรสายวิชาการ             | -.099                       | .086       | -.143                     | -1.151 |   | .251   |
| ความรู้ความเข้าใจ             | -.151                       | .071       | -.319                     | -2.117 |   | .035*  |
| ทัศคติ                        | -.090                       | .043       | -.154                     | -2.070 |   | .039*  |
| การมีส่วนร่วม                 | .243                        | .089       | .431                      | 2.724  |   | .007** |
| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน  | -.076                       | .034       | -.160                     | -2.241 |   | .026*  |

จากตาราง 6 สามารถสร้างสมการทำนายความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในรูปแบบแแนวดิบและแแนวมาตรฐานได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

$$\widehat{Y} = 5.289 - .151(\text{know}) -.090(\text{atti})+ .243(\text{parti}) - .076(\text{relate})$$

สมการคะแนนมาตรฐาน

$$\widehat{Z} = - .319(\text{know}) -.154(\text{atti})+ .431(\text{parti}) - .160(\text{relate})$$

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในบทนี้กล่าวถึงสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุปผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ตัวแปรความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรหัศคนคติ และตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรการมีส่วนร่วมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
2. สมการทำนายความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

##### 2.1 สมการคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 5.289 - .151(\text{know}) -.090(\text{atti}) + .243(\text{parti}) - .076(\text{relate})$$

##### 2.2 สมการคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z} = - .319(\text{know}) -.154(\text{atti}) + .431(\text{parti}) - .160(\text{relate})$$

#### อภิปรายผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

## 1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

ตัวแปรความรู้ความเข้าใจส่งผลทางลบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สอดคล้องกับ บุณยaphr ฉิมพลอย และธิดาพร โถสติ (2547) ศึกษาสภาพปัจุหการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบร่วมกับ บุคลากรไม่ได้รับโอกาสในการเข้าร่วมประชุม/อบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก บุคลากรไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสถาบันและระดับหน่วยงาน ทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ตรงกัน ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรยังมีน้อย ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรจัดอบรมหรือเผยแพร่ความรู้ให้บุคลากรภายในทุกคนได้เข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง มหาวิทยาลัยควรมีการสร้างความตระหนัก/ชี้แจงเหตุผลให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มิใช่มองว่าเป็นภาระ และมหาวิทยาลัยควรมีมาตรฐานกลาง โดยอาจมีการแบ่งตามสายงานที่ใกล้เคียงกันเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้นำไปปฏิบัติ สอดคล้องกับ กัญญาดา อนุวงศ์ และพิชญ์ญาภัค เจียมจรัสโซช (2553) ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ทั้งสายวิชาการ (อาจารย์) และสายสนับสนุนวิชาการ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก ซึ่งถึงแม้ว่าอาจารย์คณะเภสัชศาสตร์จะมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับค่อนข้างดี แต่ยังมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งของประเทศ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ ที่ยังต้องการการสร้างการรับรู้และความเข้าใจ โดยการจัดประชุมหรืออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของตัวปัจจัยทั้งในเกณฑ์ของ สกอ. และ สมศ. เพื่อให้บุคลากรทุกรายระดับมุ่งไปสู่ทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน สอดคล้องกับประกาศ ปานเจี้ยง (2555) ที่พบว่า การได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

## 2. ด้านทัศนคติ

ตัวแปรทัศนคติส่งผลทางลบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สอดคล้องกับ ปั่นนเรศ กาศอุดม (2556) พบร่วมกับ บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47.90 และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.10 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการหรือที่เรียกว่าทัศนคตินั่นเอง ซึ่งอุปสรรคของการมีส่วนร่วมเกิดจากทัศนคติที่ไม่ถูกต้องในการทำงาน มองการทำงานเป็นภาระหนัก ดังนั้นการพัฒนาให้นักศึกษาและบุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากจะ

พัฒนาให้เกิดความรู้และการรับรู้ด้วยการฝึกอบรมและให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการแล้วนั้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในระดับสูงและเกิดความยั่งยืนในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้เป็นวิถีปฏิบัติประจำวันของนักศึกษาและบุคลากร จำเป็นต้องปลูกฝังให้นักศึกษาและบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา พัชรนันท์ วงศ์สิงห์ (2553) ศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า ทัศนคติของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิต่อการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งเป็นด้านการวางแผน (Plan) ด้านการปฏิบัติ (Do) ด้านการตรวจสอบ (Check) และด้านการปรับปรุงแก้ไข (Action) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน คือ เพศหญิงและชาย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสายวิชาการกับสายสนับสนุน หน่วยงานสังกัด และศูนย์พื้นที่ที่ตั้งกันมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับพระมหาสุทัศน์ ติสสรวาที (2555) ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พบว่า บุคลากรทุกระดับของมหาวิทยาลัย ส่วนมากไม่ให้ความสำคัญและมีทัศนคติเชิงลบต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ขาดการมีส่วนร่วม เป็นเหตุให้มีความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ อาจมาจากการ ที่งานประกันคุณภาพการศึกษายังไม่กลมกลืนเป็นงานประจำของบุคลากร แยกเป็นงานหนึ่งต่างหาก บุคลากรยังถือว่าเป็นภาระงานเพิ่ม ดังนั้นควรกำหนดภาระงานด้านการประกันคุณภาพให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ควรเพิ่มบุคลากรด้านงานประกันคุณภาพโดยการวิเคราะห์ภาระงานอย่างเป็นระบบ ในขณะเดียวกันก็สร้างความตระหนัก และสร้างทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกระดับ

### 3. การมีส่วนร่วม

ตัวแปรการมีส่วนร่วมส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สอดคล้องกับ ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ (2553) ศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ พบว่า การมีส่วนร่วมของผู้บริหารน้อย จากสารเตหตุดังกล่าวทำให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยไม่สามารถนำหลักการประกันคุณภาพการศึกษาเข้าไปในการทำงานปกติได้ ดังนั้นการควบคุมคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเพียงการปฏิบัติตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนดเท่านั้น บุคลากร จึงเกิดความเข้าใจว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องเฉพาะกิจ ซึ่งจะดำเนินการตามช่วงเวลาที่หน่วยงานประเมินกำหนดเท่านั้น ดังนั้นฝ่ายบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาควรพัฒนาคุณภาพบุคลากรทุกระดับ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกขั้นตอน จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อยๆ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่

น่าเชื่อถือมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญญาณ สุริยานนิตสุข, จิตตรา ผลมี และกิตติพร สมที (2548) ศึกษาการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลรามราชนีชลบุรี พบว่า หากเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามการได้รับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีการได้รับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาต่างกันมีส่วนร่วมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน Burridge and Ribbins (1995) ได้เสนอว่า การประกันคุณภาพการศึกษาควรให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมเท่าที่ทำได้และควรให้เกิดความรู้สึกปรับผิดชอบและความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานศึกษา เพื่อจะให้เกิดจากความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการกำกับติดตามและการประเมิน สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทินา จารุศรี (2549) ศึกษาระบบประกันคุณการศึกษา : กรณีศึกษาวิทยาลัยพยาบาลรามราชนีชลบุรี พบร่วมกับ ปัจจัยที่ส่งเสริมในงานประกันคุณภาพ การศึกษาที่สำคัญคือบุคลากรมีความมุ่งมั่นมีความรับผิดชอบที่จะมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

#### 4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สอดคล้องกับสิริลักษณ์ ค้อชาภุล (2544) พบว่า ปัญหาในการควบคุมคุณภาพในระบบประกันคุณภาพการศึกษาคือ บุคลากรบางส่วนยังไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินการ ไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของฝ่ายหมวดวิชาและมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่ชัดเจนในรูปแบบและวิธีสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) ได้ให้ข้อมูลว่า ความเข้าใจและความร่วมมือของบุคลากรต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษายังเข้าใจไม่ตรงกันและยังไม่ให้ความร่วมมืออย่างเพียงพอ ยังขาดความมั่นใจในการดำเนินงานและยังไม่มีการบูรณาการระบบประกันคุณภาพเข้ากับการบริหารงานปกติ

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรมีการจัดกิจกรรมแก่บุคลากรตามสมรรถนะการทำงาน เพื่อให้มีการพัฒนาความรู้อย่างถ่องแท้ รวมทั้งส่งเสริมบุคลากรได้พัฒนาความรู้โดยการเข้าถึงข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยตนเอง เพื่อสะท้อนถึงความตระหนักรและความต้องการการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในทุกระดับ มีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอ มีการเสริมแรงจูงใจและการยกย่องเชิญแก่บุคลากรที่ปฏิบัติ

หน้าที่ด้วยความรับผิดชอบเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ อันเนื่องมาจากผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนส่งเสริมให้ บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจและเกิดการยอมรับต่อระบบงานด้านการประกันคุณภาพ

3. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มี ความรู้ ทัศนคติ และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยวิธีการประชุมหรือฝึกอบรมอย่าง สม่ำเสมอและให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

4. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในด้านการปฏิบัติงาน เพราะระบบการ ประกันคุณภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างบุคลากร การส่งเสริมให้บุคลากรมี ความสัมพันธ์ที่ดีจะก่อให้เกิดการร่วมมือกันปฏิบัติงานตามไปด้วย





## บรรณานุกรม

กัญญา อนุวงศ์ และพิชญ์ญาภัค เจียมจารัสโซค. (2553). ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยครินทร์วิโรฒ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยครินทร์วิโรฒ.

กุลกรณ์ เพพพัตรา. (2548). ความรู้ ทัศนคติ และความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เก็จกนก เอื้องวงศ์. (2546). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการ ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกษม วัฒนชัย. (2544). นโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ. Thailand Education.

โภวิทย์ พวงงาม. (2545). การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. การเก็บรวบรวม ข้อมูล (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://suanpalm3.kmutnb.ac.th/teacher/FileDL/nalipat.pdf> [5 ตุลาคม 2555].

หวานิษฐา ก้องกวน. (2551). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตตัดแปลงพันธุกรรมของประชาชน ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จันทิมา จารณศรี. (2549). การศึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษาวิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนี สรระบุรี. สรระบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรระบุรี.

ชนะทิป อ่อนหวาน. (2553). ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อ สินค้าที่มีฉลากควรบอนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญา尼พนธ์หลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาดวิทยาลัย มหาวิทยาลัยครินทร์วิโรฒ.

ดุษฎี โยเหลา. (2545). ปัจจัยระดับบุคคลและรับโงเรียนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับ นวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ ประถมศึกษาแห่งชาติ เอกสารศึกษา 1. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.o.nec.go.th/publiccation/46083/8.pdf>. [ 5 ตุลาคม 2555 ].

รัณณุมล สุริyanimittsukh จิตตรา ผลมี และกิตติพง สมที. (2548). การรับรู้และการมีส่วนร่วมของ บุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

- ทัศนีร์ คำรณฤทธิ์. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจในงานกับการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน โรงพยาบาลชุมชน เขต 11. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1202546000245>. [17 ตุลาคม 2555].
- ธนพล สมครรการ. (2550). ความรู้ความเข้าใจปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหลังเข้าร่วมโครงการประยุกต์ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติ : ศึกษากรณีผู้เข้าอบรมพลังกายทิพย์เพื่อสุขภาพ กรณขส่งทหารอากาศ กองบัญชาการสนับสนุนทหารอากาศ. ภาคนิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและการณีตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร.
- นิมิตร อิสรະกุล. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษา กับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชบูรณะ นครินทร์.
- เนตรพัฒนา ยา vierach. (2546). ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: เช็นทรัลเอ็คเพรส.
- เนาวรัตน์ แย้มแสงสังข์. (2545). แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: การศึกษา.
- บุณยaphr ฉิมพลอย และธิดาพร โตสติ. (2547). การศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. งานวิจัยสถาบัน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญจนาคร พ่วงพิพัฒน์. (2545). ทัศนคติต่อนโยบายการจัดระเบียบสังคมของนักศึกษา โรงเรียนศรีรนาพณิชการเทคโนโลยี เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบนเน็ต, วิคกี้; และ เมธิวสัน, เอียน. (2546). ผู้นำรุ่นใหม่ สไตล์ CEO. กรุงเทพมหานคร: Good Morning.
- ประภาศ ปานเจียง. (2555). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยหาดใหญ่". บทความวิจัยเสนอในการประชุมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 3 วันที่ 10 พฤษภาคม 2555.
- ปั้นเรศ กาศอุดม. (2013). ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาและบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. Journal of Phrapokklao Nursing College.24(1) September 2012 - February 2013.

- ประภาพรณ อุ่นอบ. (2553). เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (ออนไลน์). สืบค้นจาก [http://file.sru.ac.th/download.aspx?NFILE=TEACHER\\_181\\_26062012123641626.pdf](http://file.sru.ac.th/download.aspx?NFILE=TEACHER_181_26062012123641626.pdf) [5 ตุลาคม 2555].
- พรเดช ย์โภขาว. (2547). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารชนส่ง กรมการขันส่งทหารบก. หลักสูตรปริญญาตรีประจำศาสตราจารย์ มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พันธ์ศักดิ พลสารัมย์. (2548). “เปิดประเด็น.” วารสารครุศาสตร์. 34(1); 176.
- พระมหาสุทัศน์ ติสสรวathi. (2555). แนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัชรนันท วงศ์สิงห์. (2556). การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- มัลลิกา ตันสอน. (2545). การจัดการยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เพอร์เน็ต.
- วันชัย โกลลัสสุต. (2549). ความหมายและความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม : การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม. (ออนไลน์). สืบค้นจาก [http://opens.dpt.go.th/dpt\\_kmcenter/index.php?Option=com\\_content&taskUH=view&id=26&Itemid=1](http://opens.dpt.go.th/dpt_kmcenter/index.php?Option=com_content&taskUH=view&id=26&Itemid=1).
- วีรชน จิรชัยกร. (2551). บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 2. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ. (2553). สภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิลวัต ศรีสวัสดิ์. (2552). ความรู้ความเข้าใจปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้ที่มีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภกนิตย พลไพรินทร์. (2540). เทคนิคการประมาณผล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- สุชาติ ฤกษ์โอรส. (2553). ทัศนคติของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา. วิชาการค้นคว้าอิสระ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- สุชาดา จักรพิสุทธิ์. (2548). **ปฏิรูปการศึกษาในสังคมไทย : ชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา.** (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.midnighttuniv.org/midnight2545/document9562.html>.
- สุพรรณี มาตรโพธิ์. (2549). การศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารสตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาดุษฎีบัณฑิต (การอุดมศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรชัย คุ้มสิน. (2546). วิกฤติภาวะผู้นำ : อุปสรรคในการปฏิรูปสังคมไทยในยุคโลกาภิวัตน์. วารสารบริหารการศึกษา มศว. 2(6); 15.
- สุรవี ศุนาลัย. (2553). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). กระบวนการปฏิรูปเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ : การประเมินและการประกัน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น.
- ศิริลักษณ์ ค้อชาภุ. (2544). การควบคุมคุณภาพการศึกษาในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- การประกันคุณภาพการศึกษา. (ออนไลน์). สืบค้นจาก (<http://www.cpu.ac.th/cpu-km1/?p=255>) [10 ตุลาคม 2555]
- Burridge, E., and Robbins, P. (1995). Promoting improvement in schools: aspects of quality in Birmingham. London: Cassell.





## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสังขลา

1. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 7 ตอน คือ
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
  - ตอนที่ 3 ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
  - ตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
  - ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
  - ตอนที่ 6 ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
  - ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
2. โปรดส่งแบบสอบถามที่ท่านได้ตอบครบถ้วนสมบูรณ์แล้วกลับมายังสำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ มา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| ( ) ไม่เกิน 30 ปี | ( ) 31 - 40 ปี |
| ( ) 41 - 50 ปี    | ( ) 51 - 60 ปี |
| ( ) 61 ปีขึ้นไป   |                |

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- |                      |               |
|----------------------|---------------|
| ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี | ( ) ปริญญาตรี |
| ( ) ปริญญาโท         | ( ) ปริญญาเอก |

4. ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

- |                  |                 |
|------------------|-----------------|
| ( ) ไม่เกิน 5 ปี | ( ) 5 – 10 ปี   |
| ( ) 11 – 15 ปี   | ( ) 15 ปีขึ้นไป |

5. ประเภทบุคลากร

- |                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| ( ) บุคลากรสายวิชาการ | ( ) บุคลากรสายสนับสนุน |
|-----------------------|------------------------|

## ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ถูก หรือผิด ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ความรู้ ความเข้าใจ  | ถูก | ผิด |
|---|-----|-----|
| 1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีการรายงานผลการดำเนินงานทุกปีงบประมาณ   |     |     |
| 2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีทั้งหมด 9 องค์ประกอบ   |     |     |
| 3. ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act)                          |     |     |
| 4. กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ  |     |     |
| 5. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพกำหนดเกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบถ้วนจะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน |     |     |
| 6. คณะ/สำนัก/สถาบัน จะต้องกรอกผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระบบ CHE QA Online  |     |     |
| 7. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา อยู่ในกลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับบริษัทชั้นนำ  |     |     |
| 8. ข้อมูลในตารางข้อมูลพื้นฐาน ต้องนับตามปีการศึกษาเท่านั้น  |     |     |
| 9. คณะทุกคณะและมหาวิทยาลัย ต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี   |     |     |
| 10. สมศ.เป็นหน่วยงานที่ดูแลการประเมินภายนอก ส่วน สกอ. เป็นหน่วยงานที่ดูแลการประเมินภายใน  |     |     |

### ตอนที่ 3 ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

|   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมาก        |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

| ทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา  | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. การทำงานของท่านมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นภายหลังจากที่ท่านได้ประยุกต์ใช้ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA                          |                  |   |   |   |   |
| 2. ท่านคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะสามารถสร้างมาตรฐานให้กับมหาวิทยาลัยจนเป็นที่ยอมรับในสังคมภายนอก                |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านมองว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่เข้ามาจับผิดการทำงานของท่านมากกว่าการควบคุมคุณภาพในเนื้องาน       |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่่นasnใจและมีประโยชน์มาก  |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่ |                  |   |   |   |   |
| 6. ท่านคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง  |                  |   |   |   |   |
| 7. ท่านไม่เคยรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา   |                  |   |   |   |   |
| 8. ท่านมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา                           |                  |   |   |   |   |
| 9. ท่านเตรียมความพร้อมในทุกด้านเพื่อให้การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ            |                  |   |   |   |   |
| 10. ท่านพยายามกระตุ้นให้หน่วยงานของท่านเกิดความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี  |                  |   |   |   |   |

#### ตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- |   |         |                              |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมมาก        |
| 3 | หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด |

| การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา   | ระดับการมีส่วนร่วม |   |   |   |   |
|---|--------------------|---|---|---|---|
|   | 5                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>การมีส่วนร่วมในการวางแผน</b>   |                    |   |   |   |   |
| 1. ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย            |                    |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา                |                    |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย            |                    |   |   |   |   |
| 4. ท่านมีการวางแผนในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้                   |                    |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย |                    |   |   |   |   |
| <b>การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน</b>  |                    |   |   |   |   |
| 1. ท่านเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงาน/มหาวิทยาลัยได้จัดขึ้น                               |                    |   |   |   |   |
| 2. ท่านปฏิบัติตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย                           |                    |   |   |   |   |
| 3. ท่านพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย              |                    |   |   |   |   |

| การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา  | ระดับการมีส่วนร่วม |   |   |   |   |
|--|--------------------|---|---|---|---|
|  | 5                  | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศหรือเอกสารหลักฐานที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย   |                    |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านได้จากการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งภายใน/ภายนอกหน่วยงาน |                    |   |   |   |   |
| <b>การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน</b>   |                    |   |   |   |   |
| 1. ท่านตรวจสอบการปฏิบัติงานของท่านตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย             |                    |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีการใช้ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย                   |                    |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงาน SAR หรือ เอียนผลการดำเนินงานตาม ตัวบ่งชี้ในส่วนที่ท่านร่วมรับผิดชอบ                        |                    |   |   |   |   |
| 4. ท่านเข้าร่วมประชุมหารือเตรียมความพร้อมการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย                                |                    |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีส่วนร่วมในวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/ มหาวิทยาลัย  |                    |   |   |   |   |
| <b>การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน</b>  |                    |   |   |   |   |
| 1. ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านตามผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย        |                    |   |   |   |   |
| 2. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย   |                    |   |   |   |   |
| 3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย                                  |                    |   |   |   |   |
| 4. หน่วยงาน/สถาบันเปิดโอกาสอย่างเต็มที่ ให้ท่านเสนอข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ              |                    |   |   |   |   |
| 5. ท่านได้เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาและปรับปรุงการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย                 |                    |   |   |   |   |

## ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- |   |         |                            |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมาก        |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมากปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อย       |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

| ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน   | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--|------------------|---|---|---|---|
|  | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. ท่านมีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านเป็นประจำ                                      |                  |   |   |   |   |
| 2. เพื่อนร่วมงานของท่านรับฟังความคิดเห็นและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานกับท่านเป็นอย่างดี               |                  |   |   |   |   |
| 3. เมื่อมีปัญหารืองาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยกันกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ                                      |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านมีโอกาสพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างสายงานกับท่าน                                |                  |   |   |   |   |
| 6. เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานกับท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันเพื่อความสำเร็จของงาน     |                  |   |   |   |   |
| 7. ท่านสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นที่อยู่ต่างหน่วยงานได้            |                  |   |   |   |   |
| 8. ท่านไม่มีปัญหาในการทำงานร่วมกับเพื่อนต่างหน่วยงาน   |                  |   |   |   |   |
| 9. ท่านสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานและทำงานร่วมกันได้  |                  |   |   |   |   |
| 10. ท่านได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงาน   |                  |   |   |   |   |

## ตอนที่ 6 ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | พฤติกรรมของหัวหน้างานอยู่ในระดับมากที่สุด     |
| 4 | หมายถึง | พฤติกรรมของหัวหน้างานอยู่ในระดับมาก           |
| 3 | หมายถึง | พฤติกรรมของหัวหน้างานอยู่ในระดับการปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | พฤติกรรมของหัวหน้างานอยู่ในระดับการน้อย       |
| 1 | หมายถึง | พฤติกรรมของหัวหน้างานอยู่ในระดับการน้อยที่สุด |

| การปฏิบัติของผู้นำ   | ระดับพฤติกรรม |   |   |   |   |
|--|---------------|---|---|---|---|
|  | 5             | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1. เป็นผู้นำของการณ์ဂาล สามารถกำหนดพิธิทาง และปรับแนวทางการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม |               |   |   |   |   |
| 2. แก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และนำมารีชีฟ ความพอใจโดยรวม                     |               |   |   |   |   |
| 3. ให้ความรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  |               |   |   |   |   |
| 4. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อนำมาใช้งานประกันคุณภาพ                   |               |   |   |   |   |
| 5. ส่งเสริมให้บุคลากรหาหรือเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ                        |               |   |   |   |   |
| 6. ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่มสร้างสรรค์รูปแบบการทำงานใหม่เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานประกันคุณภาพ |               |   |   |   |   |
| 7. มอบหมายงานประกันคุณภาพอย่างเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร                                     |               |   |   |   |   |
| 8. รับรู้และช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้บุคลากรในการประกันคุณภาพ                               |               |   |   |   |   |
| 9. ให้การยกย่องเชียญเมื่องานประกันคุณภาพได้ผลดีเยี่ยม  |               |   |   |   |   |
| 10. ติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ  |               |   |   |   |   |

### ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ท่านมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพ  
การศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัยอย่างไร

#### ปัญหาและอุปสรรค

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

#### ข้อเสนอแนะ

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

\*\*\*\*\* ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม \*\*\*\*\*

## ประวัติผู้วิจัย

**ชื่อ - สกุล**

นางสาวทิพย์มนี ขุนฤทธิ์

**ประวัติการศึกษา**

- |      |  |
|------|--|
| 2541 | การศึกษาบัณฑิต โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์      |
| 2549 | ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายและการวางแผนสังคม |

**ประวัติการทำงาน**

- |                    |   |
|--------------------|---|
| 2541-2543          | เจ้าหน้าที่ธุรการและการเงิน<br>สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอตະໂມມດ                |
| 2543-2544          | บรรณาธิการ<br>สังกัดห้องสมุด โรงเรียนสองแสงวิทยา  |
| 2544-2549          | บรรณาธิการ<br>สังกัดห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์                    |
| 2549-2552          | อาจารย์ไปแกรนวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์<br>สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต      |
| 2552-2557          | นักวิชาการศึกษา<br>สังกัดสำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา        |
| 2557 จนถึงปัจจุบัน | บรรณาธิการ<br>สังกัดห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์<br>วิทยาลัยรัตภูมิ |

**งานวิจัย**

การพัฒนารูปแบบห้องสมุดมีชีวิตสถาบันอุดมศึกษานิภาคใต้

**ผลงานวิชาการ**

เอกสารประกอบการสอน การบริการของห้องสมุดและศูนย์  
สารนเทศ

**บทความทางวิชาการ**

การพัฒนารูปแบบห้องสมุดมีชีวิตสถาบันอุดมศึกษานิภาคใต้

**การนำเสนอผลงานวิจัย**

- |      |   |
|------|---|
| 2549 | มหาวิทยาลัยทักษิณและมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต |
|------|---|