



รายงานการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกัน

คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

Factors Affecting the Success of the Education

Quality Assurance of Songkhla Rajabhat University

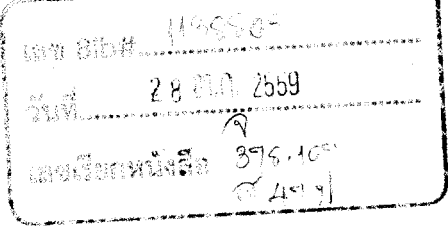
นายสุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง

นางสาวทิพย์มณี ขุนฤทธิ์

รายงานวิจัยฉบับนี้ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจากกองทุนวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

พ.ศ. 2556



ชื่องานวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ผู้วิจัย 1. นายสุวิทย์ เพ็งทิพย์นาง
 2. นางสาวทิพย์มณี ขุนฤทธิ์

คณะ บัณฑิตวิทยาลัย

ปี 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และ 2) สร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา จำนวน 792 คน โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป แบ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Means) ค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ถดถอย (Regression Analysis) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์คือการวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter Method)

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีดังนี้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ตัวแปรความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรทัศนคติ และตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรการมีส่วนร่วมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

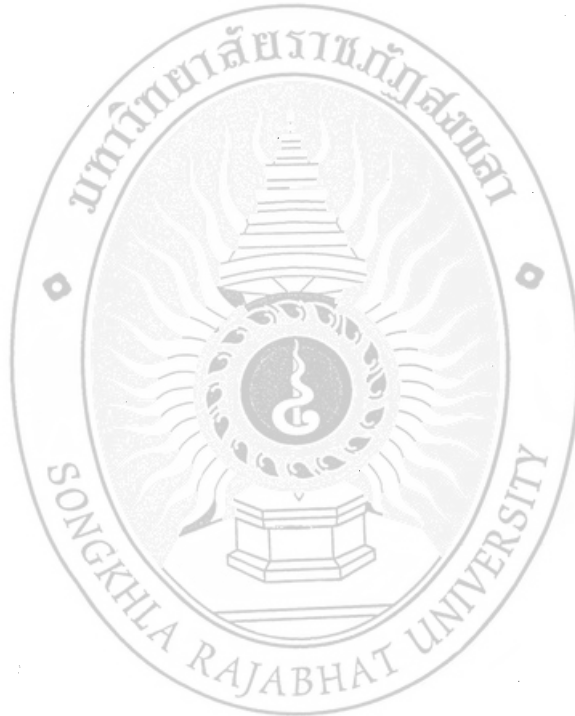
1. ควรมีการจัดกิจกรรมแก่บุคลากรตามสมรรถนะการทำงาน เพื่อให้มีการพัฒนาความรู้ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมบุคลากรได้พัฒนาความรู้โดยการเข้าถึงข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาด้วยตนเอง เพื่อสะท้อนถึงความตระหนักและความต้องการการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

2. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในทุกๆระดับ มีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอ มีการเสริมแรงจูงใจและการยกย่องชมเชยแก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่

ด้วยความรับผิดชอบเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จอันเนื่องมาจากผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจและเกิดการยอมรับต่อระบบงานด้านการประกันคุณภาพ

3. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยวิธีการประชุมหรือฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

4. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในด้านการปฏิบัติงาน เพราะระบบการประกันคุณภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างบุคลากร การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีจะก่อให้เกิดการร่วมมือกันปฏิบัติงานตามไปด้วย



Research Title	Factors Affecting the Success of the Education Quality Assurance of Songkhla Rajabhat University
Researcher	1. Mr.Suwit Phengthipnang 2. Ms.Tipmanee Khunlit
Faculty	Graduate School
Year	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

งานวิจัยฉบับนี้คณะผู้วิจัยได้รับทุนวิจัยจากกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พ.ศ. 2556 และสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดีจากความกรุณาของคณะกรรมการพิจารณาการให้ทุนและผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.อิศรภักดิ์ รินไธสง อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่คอยดูแล ห่วงใย ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์ทั้งหลายอันพึงเกิดจากการวิจัยครั้งนี้ ขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทีแต่ บิดา มารดา บุรพคณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุวิทย์ เฟ็งทิพย์นาง

ทิพย์มณี ขุนฤทธิ์

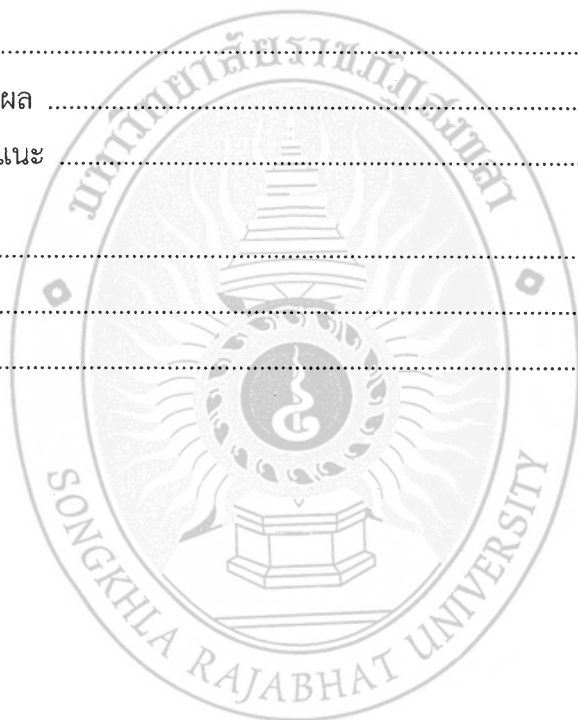
กันยายน 2557

สารบัญ

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

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
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	ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter)	67
6	ค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย	67



สารบัญภาพ

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



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาเป็นสถาบันการศึกษาและการวิจัยเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น เปิดหลักสูตรการเรียนการสอนที่เน้นระดับปริญญาตรี โดยดำเนินงานตามภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความมั่นใจในมาตรฐานและคุณภาพของการจัดการศึกษา รวมถึงผลผลิตทางการศึกษาอื่น ๆ ว่ามีคุณภาพสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ พ.ศ. 2544 ภายใต้นโยบายการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัยในขณะนั้น ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยบัญญัติไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบประกันคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก และได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกรอบห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกมาแล้ว 3 รอบ คือ รอบแรกในปี พ.ศ. 2544-2548 รอบสองในปี พ.ศ. 2549-2553 และรอบสามในปี พ.ศ. 2554-2558

ปัจจุบันการประกันคุณภาพภายในถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยจึงมอบหมายให้สำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหารเป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภายใน (คณะ/สำนัก) และหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้มหาวิทยาลัยได้

แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีหน้าที่กำหนดแนวทาง การดำเนินงานที่เหมาะสมในระดับมหาวิทยาลัยและระดับหน่วยงานภายใน (คณะ/สำนัก) ตามเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ดำเนินงานและติดตามความก้าวหน้าของตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) เตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและหลักฐานตามตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ ระดับมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มาพัฒนาปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย

คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา คณะผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

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

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

3.2 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามโดยนับอายุเต็มปี
บริบูรณ์

3.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของ
กลุ่มตัวอย่าง

3.4 ประเภทบุคลากร หมายถึง บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย
ราชภัฏสงขลา

3.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ปี
ที่เข้าปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาเรียบเรียงโดยนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

ตอนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ การประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 4 แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 5 แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตอนที่ 6 โครงสร้างการบริหารงานและภารกิจโดยสังเขปของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 1 แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ดังนี้

1. ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

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

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

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

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

ด้วยความจำเป็นดังกล่าวสถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

2) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล

3) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

5) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

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

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายในเป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนาติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (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 ปัจจุบันอยู่ระหว่างประเมินคุณภาพภายนอก รอบที่สอง (พ.ศ. 2549-2553) และการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอก รอบที่สาม (พ.ศ. 2554-2558) ในการประเมินรอบที่สามของ สมศ. เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและคณะวิชาแต่หากสถาบันใดจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งหลัก เช่น วิทยาเขต หรือศูนย์ หรือหน่วยจัดการศึกษานอกที่ตั้ง การประเมินจะครอบคลุมการจัดการนอกลูกสถานที่ตั้งหลักทั้งหมด นอกจากนี้การประเมินคุณภาพจะมีความสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันที่แต่ละสถาบันเลือกตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ

รูปแบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกจะเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ซึ่งมีหลักการสำคัญ 5 ประการดังต่อไปนี้

- 1) เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ไม่ได้มุ่งเน้นเรื่องการตัดสิน การจับผิด หรือการให้คะแนน - ให้โทษ
- 2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง (evidence - based) และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)
- 3) มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับ ควบคุม
- 4) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 5) มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษ ของชาติตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ให้เอกภาพเชิงนโยบาย แต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถาบันและผู้เรียน

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

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ซ้ำซ้อน ขาดคุณภาพและขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการกล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกัน ตามความหลากหลายทั้งการพัฒนารากสังคมเศรษฐกิจ รวมถึงการกระจาย

อำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่น และระดับประเทศ จนถึงการแข่งขันในโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษาและส่งผลกระทบที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการผลิตพัฒนา และการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ่ายโอน แลกเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่มและในระยะยาว การประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะให้ความเชื่อถือเป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐและการสนับสนุนจากภาคเอกชนรวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีดังกล่าวกระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่มคือ

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาคเพื่อรองรับการค้าเสรี สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูงหรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริง ทั้งอุตสาหกรรมและบริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่ 1 เป็นสถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

4. การประกันคุณภาพกับมาตรฐานการศึกษา

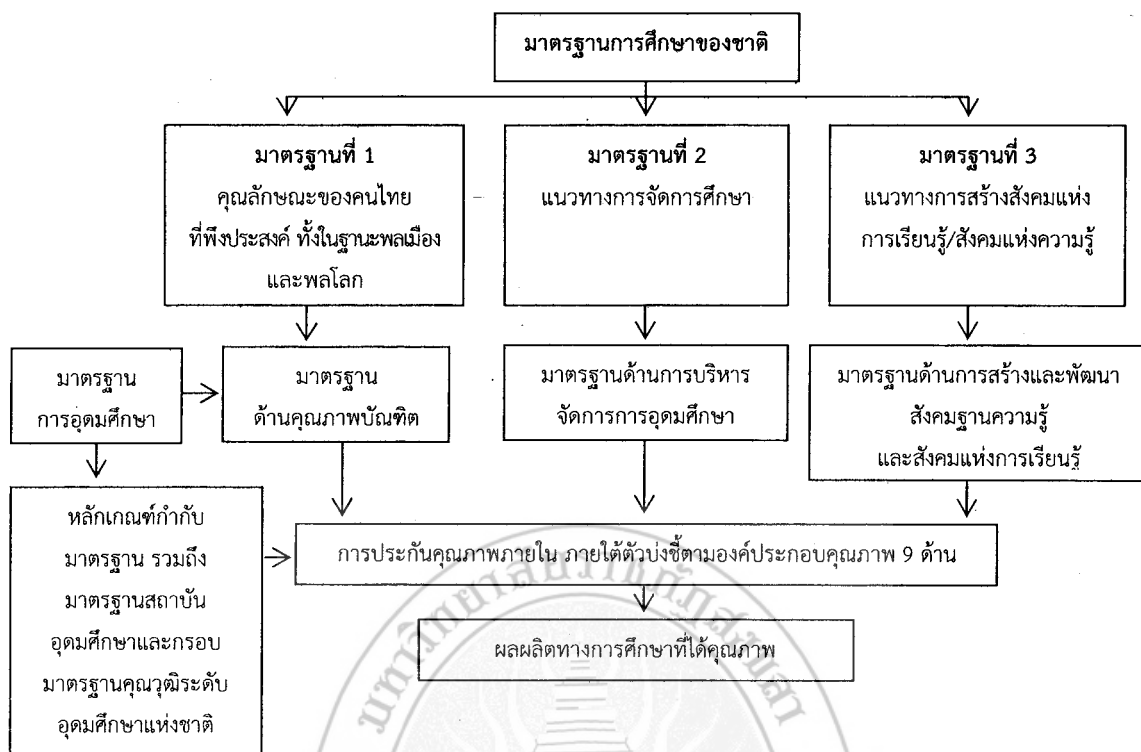
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา และมาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน 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 หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

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



ภาพ 1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ

5. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

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

ว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้ออกคล้อยกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติสาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาชั้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและ

พัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

5.1.1 หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

- 1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด
- 2) ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้
- 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

5.1.2 วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนาบริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด
- 3) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา
- 4) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิตดังนี้ (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ

(2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์ (3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น (5) อุปกรณ์การศึกษา (6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา (7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา (8) องค์กรประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ทั้งนี้ ให้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

5.1.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

5.1.4 การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด

ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

5.2 แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

5.2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

5.2.2 มาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานเป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา อย่างไรก็ตามในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ยังต้องดำเนินการให้ได้ตาม

มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษากรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษามาตรฐาน เพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้เป็นข้อกำหนดของการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นในองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ (1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (2) การผลิตบัณฑิต (3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา (4) การวิจัย (5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม (6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (7) การบริหารและการจัดการ (8) การเงินและงบประมาณ และ (9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้ดังกล่าวสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพนั้น ๆ ได้ทั้งหมด ดังนั้นในบทที่ 3 ของคู่มือฉบับนี้จึงได้พัฒนาตัวบ่งชี้ที่สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องใช้ประเมินคุณภาพภายใน ทั้งตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตหรือผลลัพธ์ นอกจากนี้ตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการยังได้นำเสนอตัวอย่างแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานไว้ด้วยในบทที่ 4 เพื่อประโยชน์ของสถาบันอุดมศึกษาในการนำตัวบ่งชี้ดังกล่าวไปใช้

เกณฑ์การประเมินเป็นมาตรวัดของแต่ละตัวบ่งชี้ซึ่งพัฒนาจากเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาหรือโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สมศ. ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน

5.2.3 กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับภาควิชาหรือสาขาวิชา ระดับคณะวิชาไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

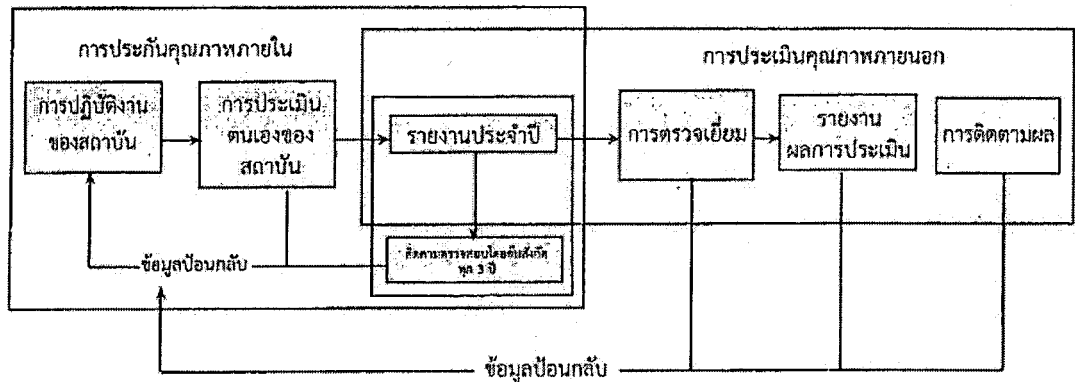
5.2.4 ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวิเคราะห์และวัดผลดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ หากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ภาควิชา คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษา และส่งผลกระทบต่อคุณภาพในทุกขั้นตอน การดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

6. การเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

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

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



ภาพ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

จากภาพ 2 จะเห็นว่า เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในหรือเรียกว่า รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) เพื่อนำเสนอสภาสถาบันหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน 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) คือ ความเข้าใจในเรื่องบางเรื่อง หรือสิ่งบางสิ่ง ซึ่งอาจจะรวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อเป้าหมายบางประการ ความสามารถในการรู้อย่างนี้เป็นสิ่งสนใจหลักของวิชาปรัชญา (ที่หลายครั้งก็เป็นเรื่องที่มีการโต้เถียงอย่างมาก) และมีสาขาที่ศึกษาด้านนี้โดยเฉพาะเรียกว่าญาณวิทยา (epistemology) ความรู้ในทางปฏิบัติมักเป็นสิ่งที่ทราบกันในกลุ่มคน และในความหมายนี้เองที่ความรู้นั้นถูกปรับเปลี่ยนและจัดการในหลาย ๆ แบบ

คำว่าความรู้ นั้น ในทัศนะของฮอสเปอร์ (อ้างถึงใน มาโนช เวชพันธ์ 2532, 15-16) นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน

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

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์ 2542, 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึงความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

เบนจามิน บลูม (อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์ 2542, 26-28) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าหมายถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการ และกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระบวนของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 บลูมและคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (cognitive domain) ของคนว่าประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยู่ยากซับซ้อน และมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญา ในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญ กับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (knowledge) ความ เข้าใจหรือความคิดรวบยอด (comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับ ความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไป ปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้ง การสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือ ส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการ เป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่ กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง 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) ซึ่งได้ให้นิยามว่าความรู้ คือ การพิสูจน์ ความเชื่อที่เป็นจริง ซึ่ง Nonaka และ Takeuchi ได้อธิบายว่า ในความเป็นจริงนั้นความเชื่ออาจไม่ได้ ประกอบกันเป็นความจริงก็ได้ ซึ่งความเชื่ออาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา และความเชื่ออาจ

ไม่ใช่ความจริงที่ถูกต้องเสมอในแต่ละช่วงเวลาที่ผ่านมา (ปัทมาวรรณ สิงห์ศรี, หน้า 21) ถึงแม้ว่าความหมายใน Longman Dictionary ได้อธิบายว่า ความรู้ คือ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ (fact) ทักษะต่าง ๆ (skill) และความเข้าใจ (understanding) ซึ่งได้จากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ (Longman Dictionary) ส่วนพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 232) ได้อธิบายว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สะสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะ นอกจากนี้ ยังได้ให้แนวคิดที่เพิ่มเติมว่า ความรู้ เป็นการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ ค่านิยม ความเข้าใจ การรู้โดยสัญชาตญาณ และสารสนเทศ ซึ่งเป็นพื้นฐานในการประเมินและการรับเอาประสบการณ์และสารสนเทศใหม่ ๆ ของบุคคล โดยความรู้เกิดขึ้นและถูกนำไปประยุกต์ใช้โดยจิตใจของบุคคล ซึ่งในองค์ความรู้จะถูกส่งสมลงในเอกสาร คลังจัดเก็บเอกสาร งานประจำวัน กระบวนการในการทำงาน วิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนบรรทัดฐานขององค์การ

วิจารณ์ พานิช (2548, หน้า 5) ได้อธิบายว่า ความรู้เป็นสิ่งที่นำไปใช้ไม่หมด ไม่สีกหรือ แต่จะยิ่งกองงยหรือกองงามขึ้น ซึ่งเป็นสารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ แต่การเปลี่ยนข้อสนเทศมาเป็นความรู้ต้องกระทำผ่านคน โดยคน แม้จะมีเครื่องมือทางเทคโนโลยีมาช่วยก็ต้องทำผ่านสมองมนุษย์และจะดียิ่งขึ้นถ้าหากผ่านการปฏิสัมพันธ์ของสมองมนุษย์หลายคน เป็นการสร้างความรู้ในการทำงานร่วมกันที่เรียกว่า เรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน (Participatory Learning through action) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ดีที่สุด ซึ่ง Hideo Yamazaki ได้อธิบายลำดับชั้นความสำคัญของความรู้ ออกได้ 5 ขั้นตอน Hideo Yamazaki (อ้างถึงใน สำนักงาน กพร. และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548, หน้า 8; Liebowitz and Beckman, 1997 อ้างถึงใน บดินทร์ วิจารณ์, 2549; Gene Belinger, 2005 อ้างถึงใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548) คือ ข้อมูล สารสนเทศ ความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ โดยอธิบายว่า ข้อมูล (Data) ประกอบด้วย ตัวหนังสือ ข้อเท็จจริง รูปภาพที่สื่อความหมาย รหัสตัวเลขต่าง ๆ ซึ่งปราศจากบริบทและยังไม่สื่อความหมาย สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่เต็มไปด้วยบริบทและความหมาย โดยรูปแบบและเนื้อหาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้หลังจากที่ได้ผ่านการจัดรูปแบบ จัดประเภท และประมวลผลแล้ว นั่นคือผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบกับเชื่อมโยงกับความรู้อื่นจนเกิดเป็นความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสรุปและการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่จำกัดช่วงเวลา ความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย สาระ หลักการ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถชี้แนะแนวทางในการดำเนินการ การบริหาร การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ โดยความรู้ทำให้คนสามารถให้ความหมายแก่ข้อมูล และสร้างเป็นสารสนเทศได้เมื่อมีความรู้ คนก็สามารถจัดการกับแหล่งสารสนเทศที่มีอยู่และปฏิบัติงานได้อย่างชาญฉลาด ความชำนาญ (Expertise) คือ การประยุกต์ใช้ความรู้ที่เหมาะสมและมีประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน และความสามารถ (Capability) ประกอบด้วย การใช้กำลังความสามารถและความชำนาญขององค์การในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ หรือกระบวนการในการปฏิบัติการ

ขั้นสูง โดยความสามารถนี้ต้องอาศัยการบูรณาการความร่วมมือและการประสานงานของบุคคลทุกคน และทีมงาน ความสามารถไม่ได้เป็นแค่ผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันเท่านั้น แต่คือความสามารถที่จะเรียนรู้ สร้างสรรค์ และสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร โดยลักษณะของความรู้ นั้น องค์การความร่วมมือทางเศรษฐกิจและพัฒนา (OECD : Organization for Economic Cooperation and Development) (อ้างถึงใน สมบัติ ชุตินันท์ และสุวรรณี คำมั่น, 2545, หน้า 26; ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548) ได้กล่าวว่า ความรู้ในสังคมความรู้จะแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

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

2. รู้ว่าทำไม (know why) เป็นความรู้เชิงวิทยาศาสตร์ แสดงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมถึงผลของประสบการณ์การแก้ปัญหาที่ซับซ้อนแล้วนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น และสามารถอธิบายได้ว่าทำไมความรู้แบบนี้ใช้ในบริบทนี้จึงได้ผลดี ทำไมต้องปรับเช่นนั้น ซึ่งอาจมาจากผลการศึกษาวิจัยจากห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์

3. รู้ว่าอย่างไร (know how) เป็นทักษะและขีดความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้ที่เชื่อมโยงกับโลกความเป็นจริงเปรียบเหมือนระดับความรู้ของคนที่มีประสบการณ์การใช้งาน รู้ว่าควรปรับใช้ให้เข้ากับบริบทและปรับอย่างไร ใช้ความรู้อะไรมาปรับเสริมหรือแก้ไข ซึ่งส่วนใหญ่มักพบในองค์กรต่าง ๆ

4. รู้ว่าใครมีความรู้อะไร (know who) เป็นข้อมูลหรือความรู้ว่าใครมีความรู้ อะไร ใครรู้วิธีการที่จะทำเรื่องต่าง ๆ ความรู้ประเภทนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์ทางสังคมเพราะต้องมีวิธีการเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญ และใช้ความรู้ของผู้เชี่ยวชาญเหล่านั้น

5. รู้ว่าทำไมเพราะต้องการทำ (care why) เป็นความรู้ในลักษณะของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ผลักดันมาจากภายในตนเอง จัดเป็นความรู้ระดับของการใช้ปัญญา (wisdom) เนื่องจาก ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ได้มีแนวคิดว่า ควรที่จะมีความรู้ที่เกิดมาจากความต้องการที่จะทำ ไม่ได้ทำเพราะต้องทำ หรือถูกใครกำหนดให้ทำ แต่เป็นค่านิยมในจิตใจ เป็น Self Actualization ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนไปสู่ความดี เพื่อประโยชน์ของสังคม เช่น ในการทำงานทางวิชาการ

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

เมื่อเป็นความรู้จะทำให้เข้าใจรูปแบบของความสัมพันธ์ได้ดีและเมื่อเกิดเป็นปัญญาจะช่วยทำให้เข้าใจหลักการ โดยการมองพัฒนาการจากข้อมูลมาเป็นสารสนเทศและจากสารสนเทศเป็นความรู้เพื่อนำไปสู่การปฏิบัตินั้นไม่สามารถมองแบบหยุดนิ่งได้แต่จำเป็นต้องพิจารณาบริบทของผู้นำไปใช้ประกอบด้วยพัฒนาการของความรู้

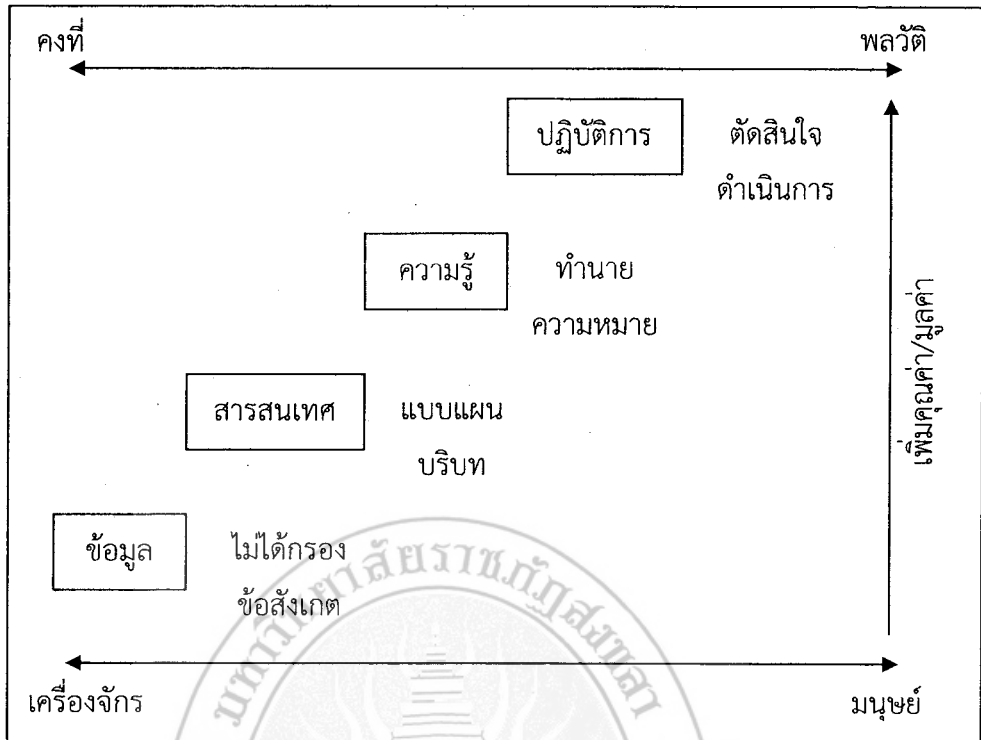
Davenport and Prusak (1998, อ้างถึงใน พรธิตา วิเชียรปัญญา, 2547: 20) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและกรอบการทำงานสำหรับการประเมินและรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่

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

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

- 1) ความรู้ คือ สิ่งที่น่าไปใช้จะไม่หมด หรือสึกหรอ แต่จะยิ่งงอกเงยหรืองอกงามขึ้น
- 2) ความรู้ คือ สารสนเทศที่น่าไปสู่การปฏิบัติ
- 3) ความรู้เกิดขึ้น ณ จุดที่ต้องการใช้ความรู้นั้น
- 4) ความรู้เป็นสิ่งที่ขึ้นกับบริบทและกระตุ้นให้เกิดขึ้นโดยความต้องการ

ซึ่งในยุคแรก ๆ ของการพัฒนาศาสตร์ด้านการจัดการความรู้มองว่า ความรู้มาจากการจัดระบบและตีความสารสนเทศ (Information) ตามบริบท ซึ่งสารสนเทศก็ได้มาจากการประมวลข้อมูล (data) ดังนั้นความรู้จะไม่มีประโยชน์เลย ถ้าไม่นำไปสู่การกระทำหรือการตัดสินใจ สามารถแสดงได้ดังภาพ 3



ภาพ 3 ลำดับของข้อมูล (Data) สารสนเทศ (Information) และความรู้ (Knowledge)

ที่มา: ศ.นพ.วิจารณ์ พานิช, 2548

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความรู้ คือ ข้อมูลและสารสนเทศที่ผสมผสานกับประสบการณ์ ความรอบรู้
ในบริบท การแปลความหมาย การแสดงความคิดเห็น โดยเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่าสูงที่พร้อมจะนำไป
ประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจ หรือใช้ในการทำงาน

แหล่งเก็บความรู้ในองค์กร

ตามที่ Delphi ได้สำรวจจากหน่วยงานที่เป็นเลิศ จำนวน 400 บริษัท (สำนักงาน ก.พ.ร. และ
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548: 9) พบข้อมูลที่น่าสนใจเกี่ยวกับแหล่งเก็บความรู้ในองค์กร (คลัง
ความรู้) 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 พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถ ถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์
2. ความรู้ที่อยู่ในรูปแบบสื่อหรือเอกสาร/ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งจะเรียกว่าความรู้แบบรูปธรรม

ระดับความรู้

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

ระดับที่ 1 Know-what (รู้ว่าคืออะไร) เป็นความรู้เชิงรับรู้ หรือความรู้ที่ได้รับมาจากการเรียน เห็นหรือจดจำ มีลักษณะเป็นความรู้ในภาคทฤษฎีว่า สิ่งนั้นคืออะไร

ระดับที่ 2 Know-how (รู้ว่าเป็นอย่างไร/รู้วิธีการ) เป็นความสามารถในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

ระดับที่ 3 Know-why (รู้ว่าทำไม/รู้เหตุผล) เป็นความเข้าใจที่ลึกซึ้งเหตุผลที่สลับซับซ้อนขึ้น ภายใต้อุเทศการณ์และสถานการณ์ต่าง ๆ ความรู้ในระดับนี้สามารถพัฒนาได้บนพื้นฐานของประสบการณ์ ในการแก้ไขปัญหาและการอภิปรายร่วมกับผู้อื่น

ระดับที่ 4 Care-why (ใส่ใจกับเหตุผล) เป็นความรู้ในลักษณะการสร้างสรรคที่มาจากตัวเอง บุคคลที่มีความรู้ในระดับนี้จะมีเจตจำนง แรงจูงใจ และการปรับตัวเพื่อความสำเร็จ

ดังนั้นในการจัดการความรู้ องค์การต้องคำนึงถึงระดับของความรู้เพื่อก่อให้เกิดการบรรลุผล ด้วย

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความรู้ความเข้าใจ” โดยสรุปความหมาย ได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่าง ๆ ที่ บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อ ๆ กันมาตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ แล้ว

Bloom และคณะ (2546) ได้ทำการศึกษาและจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้ออกเป็น 5 ระดับ โดยเรียงตามลำดับชั้นความสามารถจากต่ำไปสูง 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 หรือส่วนประกอบย่อยมาเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยมีการดัดแปลง ริเริ่ม สร้างสรรค์ ปรับปรุงของเก่าให้มีคุณค่าขึ้น

ตอนที่ 3 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติการประกันคุณภาพการศึกษา

ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง ซึ่งนักวิชาการแต่ละท่านได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้อย่างแตกต่างกันตามทรรศนะของตน ดังนี้

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545: 138) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ สภาวะความพร้อมทางจิตที่เกี่ยวข้องกับความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มของพฤติกรรมบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและสภาวะความพร้อมทางจิตนี้จะต้องอยู่นานพอสมควร

Newstrom และ Devis (2002: 207) ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกหรือความเชื่อ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ตัดสินว่า พนักงานรับรู้สภาวะแวดล้อมของพวกเค้าอย่างไร และผูกพันกับการกระทำของพวกเค้า หรือมีแนวโน้มของการกระทำอย่างไร และสุดท้ายมีพฤติกรรมอย่างไร

Hornby, A.S. (2001: 62) "Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English" ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ วิธีทางที่คุณคิดหรือรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือคนใดคนหนึ่ง และวิธีทางที่คุณประพฤติต่อใครหรือคนใดคนหนึ่ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคุณคิดหรือรู้สึกอย่างไร

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นอาจสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อ และแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมของบุคคล เป็นปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยการประมาณ

คำว่าชอบหรือไม่ชอบ ที่จะส่งผลกระทบต่อ การตอบสนองของบุคคลในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อบุคคล สิ่งของ และสถานการณ์ ในสถานะแวดล้อมของบุคคลนั้น ๆ โดยที่ทัศนคตินี้สามารถเรียนรู้ หรือ จัดการได้โดยใช้ประสบการณ์และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมา อย่างไม่เป็นทางการหรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

ลักษณะของทัศนคติ เนื่องจากว่านักจิตวิทยาได้ศึกษาในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึง ควรกล่าวถึงลักษณะรวม ๆ ของทัศนคติที่ทำให้เกิดความเข้าใจทัศนคติให้ดีขึ้น (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545: 138) ซึ่งลักษณะของทัศนคติ สรุปได้ดังนี้

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

องค์ประกอบของทัศนคติ

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

1. ความรู้สึก (Affective) องค์ประกอบด้านอารมณ์หรือความรู้สึกของทัศนคติ คือ การได้รับการถ่ายทอด 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 ในทางใดทางหนึ่ง 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 ทัศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจ เป็นพลังที่สามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทัศนคติ

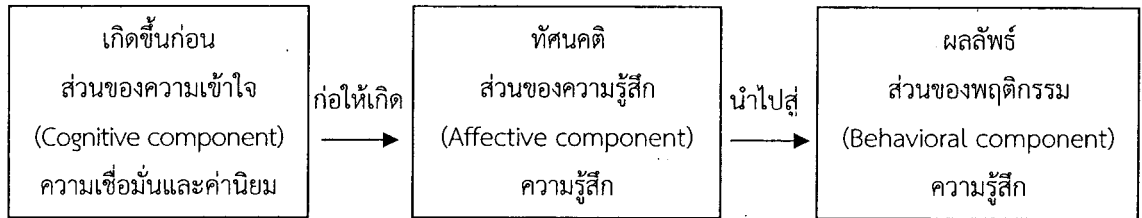
องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความคิดและความเชื่อของบุคคล ซึ่งอาจจะถูกหรือผิดก็ได้

2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) คือ ส่วนของอารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นทัศนคติส่วนบุคคล

3. ส่วนพฤติกรรม (Behavioral component) คือ ส่วนของความตั้งใจที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งสอดคล้องกับความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีอยู่



ตอนที่ 4 แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา

ทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม (participation) คือ เป็นผลมาจากการเห็นพ้องกันในเรื่องของความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกันจะต้องมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมารวมกันได้ควรจะต้องมีการตระหนักว่าปฏิบัติการทั้งหมดหรือการกระทำทั้งหมดที่ทำโดยกลุ่มหรือในนามกลุ่มนั้นกระทำผ่านองค์กร (organization) ดังนั้นองค์กรจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ (ยุพาพร รูปงาม, 2545: 5)

Erwin (อ้างถึงใน ยุพาพร รูปงาม, 2545: 6) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้ว่าคือกระบวนการให้บุคคลเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ไขปัญหาด้วยตนเอง เน้นการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล แก้ไขปัญหาร่วมกับการใช้วิทยาการที่เหมาะสม และสนับสนุน ติดตาม การปฏิบัติงานขององค์กรและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม มี 5 ทฤษฎี ซึ่ง อคิน รพีพัฒน์ (อ้างถึงใน ยุพาพร รูปงาม, 2545: 7-9) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีการเกลี้ยกล่อมมวลชน (Mass Persuasion)

Maslow (อ้างถึงใน อคิน รพีพัฒน์, 2527: 7-8) กล่าวว่า การเกลี้ยกล่อม หมายถึง การใช้คำพูดหรือการเขียน เพื่อมุ่งให้เกิดความเชื่อถือและการกระทำ ซึ่งการเกลี้ยกล่อมมีประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน และถ้าจะให้เกิดผลดีผู้เกลี้ยกล่อมจะต้องมีศิลปะในการสร้างความสนใจในเรื่องที่จะเกลี้ยกล่อม

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

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

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต (safety and security needs) ได้แก่ ความต้องการที่อยู่อาศัยอย่างมีความปลอดภัยจากการถูกรังแกหรือทำร้ายร่างกาย หรือถูกขโมยทรัพย์สิน หรือความมั่นคงในการทำงาน และการมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม (social needs) ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการที่จะให้สังคมยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

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

1.5 ความต้องการความสำเร็จแห่งตน (self-actualization needs) เป็นความต้องการในระบบสูงสุดที่อยากจะทำให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เพื่อจะพัฒนาตนเองให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ความต้องการนี้จึงเป็นความต้องการพิเศษของบุคคลที่จะพยายามผลักดันชีวิตของตนเองให้เป็นแนวทางที่ดีที่สุด

2. ทฤษฎีการระดมสร้างขวัญของคนในชาติ (National Morale)

คนเรามีความต้องการทางกายและใจ ถ้าคนมีขวัญดีพอ ผลของการทำงานจะสูงตามไปด้วย แต่ถ้าขวัญไม่ดีผลงานก็ต่ำไปด้วย ทั้งนี้เนื่องจากว่าขวัญเป็นสถานการณ์ทางจิตใจที่แสดงออกในรูปพฤติกรรมต่าง ๆ นั่นเอง การจะสร้างขวัญให้ดีต้องพยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน เช่น การไม่เอาไรต์เอาเปรียบ การให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงาน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เป็นต้น และเมื่อใดก็ตามถ้าคนทำงานมีขวัญดี จะเกิดสำนึกในความรับผิดชอบอันจะเกิดผลดีแก่หน่วยงานทั้งในส่วนที่เป็นขวัญส่วนบุคคล และขวัญของกลุ่ม ดังนั้นจะเป็นไปได้ว่าขวัญของคนเราโดยเฉพาะคนมีขวัญที่ดีย่อมเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้เช่นกัน (ยุพาพร รูปงาม, 2545: 8)

3. ทฤษฎีสร้างความรู้รักชาตินิยม (Nationalism)

ปัจจัยประการหนึ่งที่น่าสู่การมีส่วนร่วม คือ การสร้างความรู้รักชาตินิยมให้เกิดขึ้น หมายถึงความรู้รักเป็นตัวของตัวเองที่จะอุทิศหรือเน้นค่านิยมเรื่องผลประโยชน์ส่วนรวมของชาติ มีความพอใจในชาติของตัวเอง พอใจเกียรติภูมิ จงรักภักดี ผูกพันต่อท้องถิ่น (ยุพาพร รูปงาม, 2545: 8)

4. ทฤษฎีการสร้างผู้นำ (Leadership)

การสร้างผู้นำจะช่วยจูงใจให้ประชาชนทำงานด้วยความเต็มใจ เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน ทั้งนี้เพราะผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญของการรวมกลุ่มคน จูงใจไปยังเป้าประสงค์โดยทั่วไปแล้วผู้นำอาจจะมีทั้งผู้นำที่ดีเรียกว่า ผู้นำปฏิฐาน (positive leader) ผู้นำพลวัต คือ เคลื่อนไหวทำงานอยู่เสมอ (dynamic leader) และผู้นำไม่มีกิจ ไม่มีผลงานสร้างสรรค์ ที่เรียกว่า ผู้นำนิเสธ (negative leader) ผลของการให้ทฤษฎีการสร้างผู้นำจึงทำให้เกิดการระดมความร่วมมือปฏิบัติงานอย่างมีขวัญกำลังใจ งานมีคุณภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และร่วมรับผิดชอบ ดังนั้นการสร้างผู้นำที่ดีย่อมจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยดีนั่นเอง (ยุพาพร รูปงาม, 2545: 8)

5. ทฤษฎีการใช้วิธีและระบบทางการบริหาร (Administration and Method)

การใช้ระบบบริหารในการระดมความร่วมมือเป็นวิธีหนึ่งที่ยั่งยืน เพราะใช้กฎหมาย ระเบียบแบบแผน เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ แต่อย่างไรก็ตามผลของความร่วมมือยังไม่มีระบบใดที่ดีที่สุดในเรื่องการใช้บริหาร เพราะธรรมชาติของคนถ้าทำงานตามความสมัครใจ อย่างตั้งใจ ไม่มีใครบังคับ ก็ทำงานด้วยความรัก แต่ถ้าไม่ควบคุมเลยก็ไม่เป็นไปตามนโยบายและความจำเป็นของรัฐ เพราะการใช้ระบบบริหารเป็นการให้ปฏิบัติตามนโยบายเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เพิ่มความคาดหวังผลประโยชน์ (ยุพาพร 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 ตัวอย่างกลุ่มหรือพวกของกลุ่มบุคคล เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง ทีมงาน สมาคม ชมรม ผู้ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน หรือแม้กระทั่งการทำงานในองค์การธุรกิจก็จัดว่าเป็นกลุ่มหรือพวกประเภทหนึ่ง ประกอบด้วยคนจำนวนมากมาอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันในบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ กันไป ซึ่งแต่ละคนมักมีเพื่อนฝูงร่วมงานทั้งที่อยู่ในระดับที่เหนือกว่า เท่ากัน และเพื่อนร่วมงานที่ต่ำกว่า ซึ่งไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใดบุคคลเหล่านี้ต้องทำงานเกี่ยวข้องและติดต่อสัมพันธ์กัน ถ้าหากบรรยากาศของความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีมักส่งผลให้บุคคลนั้นเป็นสุข เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ความสุขส่วนใหญ่ของชีวิตจึงมักขึ้นอยู่กับมนุษย์สัมพันธ์ ทั้งในแง่การอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานร่วมกับผู้อื่น ดังนั้นเพื่อให้ความสุขในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และทำงานร่วมกับผู้อื่น บุคคลจึงควรเรียนรู้และปรับปรุงตนเองในเรื่องจิตวิทยาของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอันได้แก่ มนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงานนั่นเอง ในที่นี้จะกล่าวถึงความหมายและความสำคัญของมนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ องค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์

ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีสัมพันธ์อันดีและการพัฒนาตนเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

ความหมายและความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในองค์การ

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

เอ็ดวิน บีฟิลิปโป (1966: 15 อ้างถึงใน จรูญ ทองถาวร, 2536: 2) ให้ความหมายไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์ คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บังเกิดผลตามเป้าหมาย

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

ประยูร ทองสุวรรณ อธิบายว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นเรื่องราวที่ว่าด้วยพฤติกรรมของคนที่มาเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกับองค์การหรือหน่วยงาน เพื่อให้การทำงานร่วมกันดำเนินไปด้วยความราบรื่นบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

จากความหมายของมนุษยสัมพันธ์ที่ยกมาเป็นตัวอย่างทั้ง 3 ความหมายดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มบุคคลในองค์การใดองค์การหนึ่ง หรือสังคมใดสังคมหนึ่ง เพื่อดำเนินการให้องค์การนั้นหรือสังคมนั้นบรรลุผลตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะมี 2 ลักษณะ คือ มนุษยสัมพันธ์อันดีและมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี ถ้ามีมนุษยสัมพันธ์อันดี บุคคลในองค์การหรือสังคมดังกล่าวก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจต่อกันและกัน มีความเข้าใจอันดีต่อกัน ร่วมมือกัน ประสานงาน ช่วยเหลือ แบ่งปันและให้อภัยต่อกัน แต่ถ้ามนุษยสัมพันธ์ไม่ดี บุคคลในองค์การนั้นหรือสังคมนั้นก็มักจะไม่นชอบพอกัน ขัดแย้งกัน ไม่ร่วมมือกัน ไม่ช่วยเหลือ ต่างคนต่างอยู่ หรือกลั่นแกล้งกัน ส่งผลให้งานส่วนรวมขององค์การหรือกลุ่มสังคมนั้น ๆ เสียหาย บุคคลในกลุ่มขาดความสุข ซึ่งในท้ายที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทุกคนในกลุ่มนั้น ๆ ไม่มากก็น้อย

ที่กล่าวมานี้นอกจากเป็นการอธิบายความหมายของมนุษยสัมพันธ์ ยังสะท้อนให้เห็นได้ว่า นักวิชาการส่วนใหญ่มักมองความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ในแง่ของการนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ซึ่งถ้าทำงานร่วมกันในบรรยากาศของความสัมพันธ์ภาพอันดีต่อกัน นอกจากจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงานแล้วยังส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของบุคคลที่มาทำงานร่วมกันด้วย การมองเห็นความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ต่อการทำงานในหน่วยงานนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ แมรี พาร์กเกอร์ โพลเล็ตต์ ซึ่งเป็นนักบริหารที่ทำงานทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และการแนะแนวอาชีพ โดยโพลเล็ตต์มีความเห็นว่า ในการดำเนินงานนั้นผู้เป็นนายทุนไม่ควรคิดแต่เรื่องเงิน หากแต่ควรใช้จิตวิทยาในการบริหารงาน และในการสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงาน

มีความรู้สึกผูกพันต่อกันและต่อองค์การ คือ มีมนุษยสัมพันธ์อันดีจะช่วยลดความขัดแย้งในหน่วยงานลงได้ ซึ่งถ้าความขัดแย้งลดลงก็น่าจะเป็นแนวทางให้ประสิทธิภาพของงานเพิ่มขึ้น แนวคิดดังกล่าวนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของสถาบันเทคโนโลยีคาร์เนกี สถาบันดังกล่าวได้วิเคราะห์ประวัติของบุคคลถึงหมื่นคนและผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ลักษณะส่วนตัว และการปฏิบัติต่อผู้อื่น ช่วยให้กลุ่มตัวอย่างประสบความสำเร็จร้อยละ 85 แต่ปัจจัยด้านความสามารถด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญมากทั้งต่องานและชีวิตส่วนตัวของบุคคล ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ช่วยให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตและการงาน เรื่องของมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องที่ควรเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตและการทำงานร่วมกันในสังคม

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

การสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในกลุ่มคนไม่ว่าจะเป็นกลุ่มใดจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นปัจจัยสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคของความสัมพันธ์ของกลุ่มแล้วดำเนินการสร้างเสริมพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยต่างๆ เหล่านั้นให้เป็นปัจจัยที่เอื้อต่อมนุษยสัมพันธ์ที่ดีให้ได้ สำหรับองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์นี้ พรหมทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ มีความเห็นว่ามี 3 ประการด้วยกัน ได้แก่ การรู้จักตน การเข้าใจผู้อื่น และการมีสภาพแวดล้อมที่ดี โดยได้เสนอเป็นแผนภูมิแสดงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเมื่อนำมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์การ อาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ในองค์การประกอบด้วย การรู้จักตน การเข้าใจเพื่อนร่วมงาน และการสร้างสภาพแวดล้อมในที่ทำงานให้ดี ซึ่งอาจจะเขียนเป็นแผนภูมิแสดงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงานได้ดังนี้

มนุษยสัมพันธ์

รู้จักตน เข้าใจผู้อื่น สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี
วิเคราะห์ตน วิเคราะห์ความแตกต่างของผู้อื่น วิเคราะห์สิ่งแวดล้อม
ปรับปรุงตน ยอมรับความแตกต่าง ปรับปรุงสิ่งแวดล้อม
พัฒนาคนให้เข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม

มนุษยสัมพันธ์

ตนสุข ผู้อื่นสุข สิ่งแวดล้อมดี

แผนภูมิแสดงองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

จากแผนภูมิซึ่งแสดงความสัมพันธ์ในหน่วยงานจะเห็นได้ว่า มนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงานมีองค์ประกอบเป็น 3 ประการ คือ การรู้จักตน การเข้าใจเพื่อนร่วมงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีในเรื่องของการรู้จักตนนั้น บุคคลควรต้องวิเคราะห์ตนเพื่อให้รู้จักตัวเองอย่างแท้จริง ทั้งลักษณะที่ดีและไม่ดี แล้วปรับปรุงตนในส่วนที่เป็นลักษณะที่ไม่ดี ซึ่งอาจสร้างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานและการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่น นอกจากจะเป็นแนวทางให้วิเคราะห์เพื่อนร่วมงานและเข้าใจเพื่อนร่วมงานให้มากขึ้นแล้ว ยังช่วยยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลและพัฒนาตนให้เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี ส่วนความเข้าใจในเรื่องของสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานดีจะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมในที่ทำงานแล้วปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางพัฒนาตนให้เข้ากับที่ทำงานให้ได้ด้วย ซึ่งทั้งหมดดังกล่าวนี้จะส่งผลต่อมนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ เมื่อมนุษย์สัมพันธ์ในองค์การดีก็จะทำให้บุคคลเป็นสุข เพื่อนร่วมงานสุข และสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานดี ซึ่งหมายถึงประสิทธิภาพที่ดีขององค์การ จึงเห็นได้ว่าการศึกษในเรื่ององค์ประกอบของมนุษย์สัมพันธ์ดังกล่าวจะช่วยให้คุณเกิดความเข้าใจและเกิดแรงกระตุ้นในการประพฤติปฏิบัติให้เกิดองค์ประกอบดังกล่าว อันนำมาซึ่งความสัมพันธ์อันดีในองค์การ

ลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดี

การศึกษาเรื่องลักษณะของกลุ่มทำงานที่มีความสัมพันธ์อันดีในที่นี้ เพื่อให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจและค้นหาแนวทางสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกันในหน่วยงานที่ตนเองเป็นสมาชิก ตามบทบาทหน้าที่ของตนในหน่วยงานนั้น ๆ คำว่า “ลักษณะของกลุ่มงาน” ที่กล่าวถึงในที่นี้มุ่งเน้นที่พฤติกรรมกระทำ การปฏิบัติต่อกันและกันของผู้ทำงานร่วมกลุ่ม ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. มีการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย

บุคคลส่วนใหญ่มักต้องการมีส่วนร่วมในกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิก ซึ่งการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยจะสนองความต้องการนี้ได้ โดยที่ทุกคนต่างมีสิทธิ มีเสียงในการแสดงความคิดเห็นต่องาน รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน และเคารพในมติของเสียงส่วนใหญ่ ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยของเลอวิน นักจิตวิทยาากลุ่มทฤษฎีสอนามพบว่า การทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยช่วยให้กลุ่มมีความร่วมมือและงานสำเร็จดีกว่ากลุ่มเผด็จการ หรือกลุ่มเสรีนิยม จึงกล่าวได้ว่าการทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตยช่วยเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ในหน่วยงานได้

2. มีความไว้วางใจและเชื่อในความสามารถซึ่งกันและกัน

บุคคลทั่วไปมักต้องการความเชื่อถือไว้วางใจจากผู้อื่น ดังนั้นในการทำงานร่วมกันทุกคนควรต้องให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ให้เกียรติและเชื่อถือในความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ไม่เข้าไวก้าวถ่างถ้าเขาไม่ขอความช่วยเหลือ การก้าวถ่างเกินหน้าที่มักก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง สร้างผลเสียต่องานมากกว่าผลดี

3. มีการติดต่อสื่อสารที่ดีในหน่วยงาน

มนุษย์ทุกคนมักต้องการความชัดเจนในงานและต้องการความสบายใจในการอยู่ร่วมกัน ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีนอกจากช่วยสร้างความเข้าใจในงานร่วมกันแล้ว ยังช่วยเสริมความสัมพันธ์ส่วนตัวกันด้วย ถ้ากลุ่มมีการติดต่อสื่อสารที่ดีจะมีส่วนส่งเสริมทั้งประสิทธิภาพของงานและการอยู่ร่วมกันในกลุ่มทำงานที่ดีนั้น มักใช้การสื่อสารสองทางหรือหลายทางมากกว่าสื่อสารทางเดียว คือ ให้มีการตอบโต้ อภิปราย แสดงความเห็นหรือซักถามข้อสงสัยร่วมกันมากกว่าที่จะรับคำสั่ง หรือรับฟังความคิดอยู่ข้างเดียว ขณะเดียวกันในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือเขียนก็ให้เป็นไปตามทางสร้างสรรค์ให้เกิดผลดีต่อกันและกัน

4. มีการช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสม

ในการทำงานและอยู่ร่วมกันในกลุ่มถ้าทุกคนพร้อมต่อการเป็นผู้ให้ยอมทำให้เกิดความสุขในกลุ่มได้ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานจัดว่าเป็นการให้อีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นมิตร ซาบซึ้งใจ พึงพอใจ และเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แต่ทั้งนี้ต้องเป็นการให้ในขอบเขตที่เหมาะสม เช่น ให้เมื่ออีกฝ่ายต้องการความช่วยเหลือ ให้โดยไม่มีผลกระทบในทางเสียหายต่องานส่วนรวม หรือช่วยเหลือโดยเลือกที่รักมักที่ชัง คือ ขาดความยุติธรรม ซึ่งบางทีนำไปสู่การแตกสามัคคีหรืออิจฉาริษยากันในหน่วยงาน การช่วยเหลือกันในขอบเขตที่เหมาะสมไม่ว่าจะอยู่ในสถานะของผู้บังคับบัญชา ผู้อยู่ระดับเดียวกัน หรือผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาก็ยอมนำมาซึ่งการอยู่ร่วมกันโดยราบรื่นสงบสุข

5. มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

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

6. มีการร่วมมือที่ดี

การร่วมมือเป็นพฤติกรรมของกลุ่มที่มีลักษณะไปในทางเดียวกันของสมาชิกกลุ่มคือ แต่ละบุคคลจะได้รับความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายก็ต่อเมื่อกลุ่มได้รับความสำเร็จ ดังนั้นจึงจัดได้ว่าในการทำงานร่วมกันนั้นถ้าทำให้ทุกคนร่วมมือกันทำเพื่อให้กลุ่มทำงานสำเร็จได้ก็จัดว่ากลุ่มดังกล่าวมีความสามัคคีและมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน วิธีนี้จะเป็นที่ยอมรับของนักจิตวิทยามากกว่าการแข่งขัน เนื่องจากในกระบวนการของการแข่งขันนั้น เมื่อฝ่ายหนึ่งได้ อีกฝ่ายหนึ่งจะเสีย แม้บางครั้งการแข่งขันอาจทำให้ผลงานของกลุ่มดีขึ้นแต่ในแง่ของสัมพันธภาพมักเสียไป

7. ผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะที่เอื้อต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในการทำงานร่วมกันถ้าผู้มาร่วมกลุ่มทำงานมีลักษณะบางประการที่เอื้อต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี คือ มีลักษณะส่วนตัวที่พร้อมอยู่แล้วก็ย่อมส่งผลให้การทำงานกลุ่มเป็นไปด้วยดีไม่มีข้อขัดแย้ง

เช่น สมาชิกกลุ่มมีความสมัครใจในการทำงานนั้น รู้สึกมีส่วนร่วมในกลุ่ม รู้วิธีดำเนินงานกลุ่ม รู้นโยบาย และเป้าหมายของงาน มีความเป็นกันเอง คบคนง่ายมีลักษณะให้กำลังใจผู้อื่น ฯลฯ ด้วยลักษณะของ สมาชิกกลุ่มดังกล่าวนี้มักส่งผลให้เกิดมนุษยสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

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

การพัฒนาตนเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

การเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันนั้น บุคคลควรตระหนักในความ รับผิดชอบร่วมกันว่าทุกคนจะเริ่มที่ตัวของตัวเอง การปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อให้อยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่าง เป็นสุขนั้นจะอยู่ในวิสัยที่จะจัดการได้ดีกว่าการมุ่งปรับเปลี่ยนผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อม เมื่อบุคคลมี พฤติกรรมที่ดีกับผู้อื่น ในที่สุดก็จะได้ปฏิบัติตอบสนองที่ดีจากผู้อื่นกลับคืนมา ดังมีคำกล่าวใน สุภาษิตไทยตอนหนึ่งในประชุมโคลงโลกนิติที่ว่า

ให้ท่านจักให้	ตอบสนอง
นบท่านท่านจักปอง	นอบไหว้
รักท่านท่านควรครองความรัก	เรานา
สามสิ่งนี้เว้นไว้	แต่ผู้ทรชน

คำกลอนดังกล่าวมีความหมายว่า การที่บุคคลให้สิ่งใดแก่ผู้อื่นก็มีแนวโน้มจะได้รับสิ่งนั้น สะท้อนกลับคืนมาเช่นเดียวกัน ซึ่งบางทีการสะท้อนกลับคืนมานั้นอาจมิใช่เพราะผู้อื่นนำมาให้เสมอไป ในหลายเรื่องได้รับจากความรู้สึกของตัวเอง เช่น เมื่อให้ความรัก ให้น้ำใจแก่คนอื่น ผลจากการให้ ทำให้ตนเองรู้สึกปลาบปล้ำเป็นสุข ภาคภูมิใจในตนเอง ความรู้สึกดี ๆ ดังกล่าวนี้เป็นผลสะท้อนจาก การให้ที่เกิดขึ้นในใจของเราเอง โดยที่คนอื่นไม่ต้องนำความรู้สึกนี้มาให้และนับว่ามีสูงส่ง เนื่องจาก เรื่องของความรู้สึกดี ๆ นั้นซื้อหาไม่ได้ด้วยเงิน

การพัฒนาตนเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานอาจทำได้หลายลักษณะหลายแนวทาง ในที่นี้จะกล่าวโดยสังเขปในแนวปฏิบัติบางประการที่เหมาะสมกับผู้ทำงาน ได้แก่ การสร้างอัตตมโนทัศน์ที่ตรงตามความเป็นจริง การมองตนเองและผู้อื่นในทางที่ดี การปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดี การพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น การพัฒนาการวางตนตามสถานะและบทบาทในองค์การดังนี้

1. การสร้างอัตตมโนทัศน์ที่ตรงตามความเป็นจริง

คำว่า อัตตมโนทัศน์ ซึ่งบางคนเรียกว่า ความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเอง นี้ โรเจอร์ ซึ่งเป็นผู้นำของนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม กล่าวว่า เป็นความคิด ความรู้สึกที่เป็นข้อสรุปต่อตนเองของบุคคล ความคิดความรู้สึกดังกล่าวเป็นผลผลิตจากประสบการณ์ในชีวิตที่ได้มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้าง อัตตมโนทัศน์เป็นภาพทั้งหมดของบุคคลในความคิดคำนึง ซึ่งมีได้เจาะจงที่จุดใดจุดหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น ไม่เจาะจงว่าเป็นคนสูงมาก อ้วนมาก โกรธง่าย หงุดหงิด หรือเป็นคนอารมณ์ขัน ฯลฯ หากแต่เป็นความคิดความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองในภาพรวมทั้งหมด เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับสภาพอารมณ์และร่างกายทั้งหมด กิจกรรมทุกอย่างที่ปฏิบัติทุกสิ่งปฏิบัติและล้มเหลว รวมทั้งความรู้สึกของบุคคลที่ว่าบุคคลอื่นมองเขาอย่างไร ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดเหล่านี้เกิดจากการที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ได้จากการสังเกตกิริยาอาการของผู้อื่นที่แสดงต่อตน จากการได้รับการยอมรับหรือไม่ได้รับการยอมรับ จากตำแหน่งหน้าที่ในสังคม ฯลฯ ซึ่งอัตตมโนทัศน์เหล่านี้จะมีทั้งบวกและลบ

แต่อย่างไรก็ตามมีสิ่งที่น่าสนใจอย่างหนึ่งก็คือ บุคคลแต่ละคนมิได้มีอัตตมโนทัศน์ที่ถูกต้องเพียงแท้เสมอไป บางครั้งมีการเข้าใจตนเองผิดจากประสบการณ์บางประการ โดยอาจจะมองบวกมากเกินไปเกี่ยวกับตนเอง เช่น มีเสน่ห์แรง ทำงานเก่ง สติปัญญาเป็นเลิศหรืออาจจะมองลบเป็นส่วนใหญ่ เช่น อาจคิดว่าตนเองพูดไม่เป็น อ่อนแอ รุ่มร่าม บุคลิกภาพไม่ดี ฯลฯ คนบางคนมองแต่แง่ดีในตัวเอง ไม่ยอมรับข้อเสีย บางคนมองแต่ข้อเสียไม่ยอมรับข้อดี แท้ที่จริงแล้วบุคคลมักจะมีทั้งข้อดีและข้อจำกัดในตัวเอง ซึ่งบุคคลควรที่จะพยายามสร้างอัตตมโนทัศน์ให้ตรงตามความเป็นจริง โดยหมั่นสำรวจตรวจสอบตนเองอยู่เสมอ โดยอาจจะพูดหรือเขียนประโยคต่าง ๆ ที่เป็นการบรรยายตนเองแล้วพูดคุยกับผู้ใกล้ชิดที่บุคคลเหล่านั้นเห็นด้วยกับสิ่งที่พูดหรือเขียนอย่างไร หรืออีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยให้การสำรวจตรวจสอบตนเองเป็นไปได้ด้วยดีคือ การใช้แบบสำรวจตนเอง ซึ่งบุคคลจะต้องควบคุมตนให้ตอบอย่างซื่อตรงและจริงใจต่อตนเอง เพื่อให้ค้นพบตัวเองที่แท้จริง ปัจจุบันมีผู้สร้างแบบสำรวจตนเองเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ไว้มาก ตัวอย่างแบบสำรวจตนเองชุดหนึ่งที่ที่น่าสนใจ เช่น แบบสำรวจชื่อ “มองตนเพื่อสร้างสัมพันธ์” ของ วัชร ฐธรรมอัน เป็นแบบสำรวจที่สร้างและปรับปรุงขึ้นเพื่อใช้สำหรับให้บุคคลสำรวจตรวจสอบตนเองในลักษณะของตนบางด้านที่เกี่ยวกับพัฒนาการทางสังคม เพื่อให้รู้จักตนเองเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับลักษณะทางสังคมของตน เพื่อให้เกิดการพัฒนาตนด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนางานในหน้าที่ได้ด้วย

มองตนเพื่อสร้างสัมพันธ

สิ่งที่ฉันคิดเกี่ยวกับตนเอง	จริง	จริงเป็น ส่วนมาก	ไม่จริงเป็น ส่วนมาก	ไม่จริง เลย
1. สนุกรำเริง				
2. ซึ่บ่น				
3. พุดมาก				
4. มีน้ำใจ				
5. ชอบพุดเรื่องคนอื่น				
6. เป็นที่ฟังของคนอื่นได้				
7. ซื่อสัตย์ต่อเพื่อน				
8. สามารถไวใจได้				
9. มักมีปัญหาอยู่เสมอ				
10. ชอบออกคำสั่งคนที่อยู่รอบข้าง				
11. ตรงต่อเวลา				
12. ซื่อจฉา				
13. หงุดหงิดอยู่เสมอ				
14. ชอบเอาใจผู้อื่น				
15. เป็นผู้ฟังที่ดี				
16. กว้างขวางในหมู่ผู้หญิง				
17. กว้างขวางในหมู่ผู้ชาย				
18. โกรธง่าย				
19. มักกล่าวคำขอโทษอยู่เสมอ				
20. เห็นแก่ตัว				
21. ชอบอยู่ตามลำพัง				
22. มีท่าทางเป็นมิตรต่อผู้อื่น				
23. คิดถึงคนอื่นก่อนคิดถึงตนตัว				
24. เป็นคนสนุก ใคร ๆ ก็อยากอยู่ด้วย				
25. มักมองผู้อื่นต่ำกว่าตน				
26. ไม่ชอบให้ใครวิจารณ์				
27. มักป้ายความผิดให้ผู้อื่น				
28. โกรธเมื่อผู้อื่นไม่เห็นด้วย				
29. ต้องการเป็นหนึ่งอยู่เสมอ				

สิ่งที่ฉันคิดเกี่ยวกับตนเอง	จริง	จริงเป็น ส่วนมาก	ไม่จริงเป็น ส่วนมาก	ไม่จริง เลย
30. มีสุขภาพจิตดี				

จากแบบสำรวจดังกล่าวซึ่งให้เจ้าตัวได้ประเมินตนเองจากความคิดคำนึงของตนเอง เป็นคนอย่างไรในลักษณะต่าง ๆ ตามหัวข้อที่กำหนดให้ทั้ง 30 ข้อ เมื่อเสร็จการประเมินตนเองแล้ว บุคลากรอาจนำไปสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใกล้ชิดว่า มีใครเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร แล้วใช้เวลาส่วนหนึ่งอยู่ตามลำพังเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของตนและผู้อื่นต่อตนเอง ลักษณะใดบ้างที่เห็นตรงกัน และลักษณะใดบ้างที่เห็นไม่ตรงกัน จากการหาเหตุผลอาจนำไปสู่การมีทัศนคติที่ตรงตามความเป็นจริงและทำให้ค้นพบลักษณะบางอย่างที่ดี อยากรักษาไว้ และลักษณะบางอย่างในตัวเองที่อยากปรับปรุงอันจะนำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

จากตัวอย่างการสำรวจตนเองที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ความสามารถในการมองตนเองด้วยสายตาที่แท้จริงนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นและทำให้มีสุขภาพจิตดี เพราะช่วยให้สามารถทำตัวได้ตามสบาย ยอมรับในข้อจำกัดที่ตนมีอยู่ และมั่นใจในข้อดีของตน ไม่มีความจำเป็นต้องปิดบังซ่อนเร้นตนเองด้วยกลไกการป้องกันตัว หากแต่เป็นผู้สามารถเป็นตัวของตัวเองเมื่ออยู่ในที่แวดล้อมด้วยผู้คนหลากหลาย

2. การมองตนเองและผู้อื่นในทางที่ดี

นักจิตวิทยาส่วนใหญ่ซึ่งโดยมากมักเป็นนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม มีความเห็นว่าเรื่องของมนุษย์สัมพันธ์นั้นควรเริ่มที่ตัวเองเป็นจุดแรก ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่ว่า การที่บุคคลรู้สึกต่อผู้อื่น เช่นไรส่วนใหญ่มักขึ้นอยู่กับความรู้สึกของตนเอง ถ้ามีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเองและมองตนเองในทางที่ดีก็มีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่อผู้อื่นในทางที่ดี และมองผู้อื่นดีด้วย คำว่า “มองตนเองในทางที่ดี” ในความหมายของนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมนั้นมิได้หมายความว่า จะให้บุคคลหลอกตนเองไม่ว่าดีหรือไม่ดีก็ให้มองดีไปหมด แต่หมายถึงการมุ่งให้ความสนใจกับจุดดีของตนเอง การคิดถึงตนเองในจุดที่ดีงาม เช่น มีน้ำใจ รับผิดชอบ ตรงเวลา รักความยุติธรรม ฯลฯ จะส่งผลให้ยึดปฏิบัติในสิ่งที่ดีดังกล่าว จนอาจไม่มีเวลาคิดไม่ดี ทำไม่ดี ด้วยกระบวนการดังกล่าวนี้นักจิตวิทยาเชื่อว่า จะยิ่งทำให้ตนเองมีความดีเพิ่มขึ้น ส่วนความไม่ดีก็มีแนวโน้มลดลงเรื่อย ๆ ซึ่งเมื่อเป็นดังนี้จะทำให้เกิดความคิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตนเองเพิ่มขึ้น ดังคำสอนของท่านพุทธทาสภิกขุ ซึ่งกล่าวถึงการมองผู้อื่นในแง่ดี ดังนี้

มองแต่ในแง่ดีเถิด

เขามีส่วน เลวบ้างช่างหัวเขา
จงเลือกเอา ส่วนที่ดีเขามีอยู่
เป็นประโยชน์ แก่โลกบ้างยังน่าดู
ส่วนที่ชั่ว อย่าไปรู้ของเขาเลย
จะหาคน มีดีโดยส่วนเดียว
อย่ามัวเที่ยว ค้นหาสหายเอ๋ย
เหมือนเที่ยวหา หนวดเต่าตายเปล่าเลย
ฝึกให้เคย มองแต่ดีมีคุณจริง

จากคำสอนของท่านพุทธทาสภิกขุตั้งกล่าว ขึ้นให้เห็นว่ามนุษย์เราทุกคนต่างมีส่วนที่ไม่ดีอยู่ในตนเองด้วยกันทั้งนั้น ดังนั้นในการทำงานร่วมกันในหน่วยงาน ทุกคนควรถือเป็นเรื่องปกติธรรมดา และไม่ควรมุ่งให้ความสนใจกับความไม่ดีของเพื่อนร่วมงาน ไม่มีใครที่จะมีแต่ความดีโดยปราศจากความไม่ดี ถ้ามัวเสียเวลากับการค้นหาคคนที่ปราศจากความไม่ดีก็จะพบว่าหาไม่ได้ในโลกนี้ เสียเวลาและแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ แต่ถ้าพยายามมองข้ามความไม่ดีของเขาและมุ่งเลือกส่วนดี ๆ เอามาให้เป็นประโยชน์ในการทำงานร่วมกันก็จะช่วยให้บรรยากาศในการทำงานและผลงานดีขึ้นได้ ทั้งยังมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันด้วย กล่าวได้ว่า การมองกันในแง่ดีนั้นเป็นประโยชน์ทั้งกับผู้มอง ผู้ถูกมอง และหน่วยงานเองก็ได้รับประโยชน์เช่นเดียวกัน

3. การปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดี

จอห์น บี. วัตสัน ผู้นำคนสำคัญของนักจิตวิทยา กลุ่มพฤติกรรมนิยม ซึ่งเป็นกลุ่มจิตวิทยาที่เชื่อในเรื่องการใช้สิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมมาเป็นเงื่อนไขในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคล ได้กล่าวให้เห็นอิทธิพลของสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมต่อพฤติกรรมหรือการกระทำของคนไว้ในหนังสือเล่มหนึ่งชื่อ “พฤติกรรมนิยม” ซึ่งเขาเขียนไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1924 ความว่า “จงนำเด็กทารกมาให้ข้าพเจ้าเลี้ยงดูสัก 1 โหล ซึ่งเป็นเด็กที่สมบูรณ์ลักษณะปกติ ข้าพเจ้ารับรองว่าจะสามารถสร้างให้เขาเหล่านั้นเป็นอะไรก็ได้ตามต้องการ อาจจะเป็นนายแพทย์ นักกฎหมาย ศิลปิน ผู้นำทางการค้า หรือแม้กระทั่งขอทานและหัวขโมย ทั้งนี้โดยไม่สนใจว่าบรรพบุรุษของเด็กเหล่านั้นมีความสามารถอาชีพ หรือเชื้อชาติใดมาก่อน”

จากคำพูดของวัตสันดังกล่าวแสดงให้เห็นความเชื่อของนักจิตวิทยาในด้านพฤติกรรมหรือการกระทำของบุคคลว่า บุคคลจะมีพฤติกรรมโน้มเอียงไปตามสิ่งเร้าหรือสภาพแวดล้อม ถ้าได้รับแรงกระตุ้นหรือสิ่งแวดล้อมในแง่ดี พฤติกรรมก็ออกมาดี และถ้าแรงกระตุ้นเป็นไปในแง่ลบก็อาจได้ผลพฤติกรรมในแง่ลบออกมา คำอธิบายนี้นำมาใช้ให้เป็นประโยชน์ในแง่ของการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานได้

แนวปฏิบัติที่สำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้อื่นเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกันมีดังนี้

3.1 ให้ความสนใจเพื่อร่วมงาน คือ บุคคลส่วนใหญ่ชอบให้ผู้อื่นสนใจ ดังนั้นจึงควรให้ความสนใจเพื่อนร่วมงานโดยการทักทายปราศรัย ถามในสิ่งดี ๆ ของเพื่อนร่วมงาน เช่น ผลงานที่ได้รับความสำเร็จ ครอบครัวยุ้ยบ่อ่น ลูก ๆ ที่เจริญก้าวหน้า ฯลฯ ซึ่งจะช่วยให้เพื่อนร่วมงานรู้สึกพอใจและเป็นสุข

3.2 ยิ้มแย้ม คือ การยิ้มของบุคคลที่ให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง มักแสดงให้เห็นถึงความนิยมชมชื่น ชอบพอ รักใคร่ จึงเห็นได้ว่าการยิ้มเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างสัมพันธ์ภาพโดยไม่จำกัดสถานะ เชื้อชาติ เพศ หรือวัย แต่ขณะเดียวกันก็ควรใช้การยิ้มให้เหมาะสมกับกาลเทศะด้วย ถ้ายิ้มผิดเวลา ผิดที่ ก็อาจทำลายความสัมพันธ์กันได้ เช่น เพื่อนกำลังมีความทุกข์แต่เรายิ้ม เพื่อนกำลังถูกสั่งพักงาน เราก็อยิ้มกับคำสั่งนั้น เช่นนี้เรียกว่ายิ้มผิดเวลา

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

3.4 เป็นคู่สนทนาที่ดี การแสดงตนเป็นคู่สนทนาที่ดีของเพื่อนร่วมงานนั้นอาจโดยทำตัวเป็นผู้ฟังที่ดี ปล่อยให้อีกฝ่ายได้พูดคุยตามความต้องการของเขา ทั้งนี้โดยต้องฟังอย่างตั้งใจเพื่อให้จับใจความได้และตอบสนองคำพูดของคู่สนทนา ไม่ขัดจังหวะ ไม่ขัดคอซึ่งหน้า จะช่วยให้ผู้พูดมีความสุข แต่ควรระวังงดการพูดเสริมเมื่อมีการนิทาบุคคลที่สาม เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นต่อไป

3.5 รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น คือ ไม่ผูกขาดอยู่กับความคิดของตนเองข้างเดียว ผู้ที่ผูกขาดความคิดเห็นของตนมักเป็นคนที่ชอบเอาชนะ เมื่อแสดงความคิดเห็นถือเอาความเห็นของตนว่าสำคัญกว่าความเห็นของผู้อื่น มักโต้แย้งความเห็นของผู้อื่น ฯลฯ การแสดงต่อผู้อื่นโดยวิธีนี้มักทำให้ขาดเพื่อน ไม่มีใครอยากคบหาสมาคม หัวหน้างานก็มักไม่ยอมมอบหมายงานให้ทำงานสำคัญ เพราะมีลักษณะ “เข้าที่ไหนวงแตกที่นั่น” จึงควรทำในสิ่งตรงข้าม คือ พยายามรับฟังและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

3.6 แสดงการยอมรับนับถือผู้อื่นตามสถานภาพ ทั้งนี้เนื่องจากเพื่อนร่วมงานของเรานั้นบางคนมีอาวุโสด้านอายุ อาจสูงส่งด้วยชาติตระกูล อาจมีความรู้สูง อาจมีทักษะประสบการณ์เหนือผู้อื่น หรืออาจมีตำแหน่งงานเหนือใครอยู่บ้าง ผู้มีจิตใจสูง มีวุฒิภาวะของความเป็นผู้ใหญ่ ควรให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของเพื่อนร่วมงานตามสถานภาพนั้น ๆ หรืออย่างน้อยก็ยอมรับในศักดิ์ศรีของความเป็นเพื่อนมนุษย์และเพื่อนร่วมงาน

3.7 แสดงความมีน้ำใจ ซึ่งการมีน้ำใจต่อผู้อื่นอาจแสดงออกได้หลายแนวทาง เช่น การเป็นผู้ให้ ให้ความรัก ให้ความห่วงใย แบ่งปัน ช่วยเหลือ ให้อภัย ให้กำลังใจคุณลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้เป็นเอกลักษณ์ของคนไทย ซึ่งควรรักษาไว้และแสดงต่อเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ซึ่งจะช่วยให้สัมพันธ์ภาพเป็นไปด้วยดี

3.8 แสดงความชื่นชมยินดี เนื่องจากเพื่อนร่วมงานแต่ละคนในหน่วยงานมักมีวันพิเศษหรือเหตุการณ์สำคัญของชีวิตด้วยกันทั้งนั้น เช่น อาจจะเป็นวันรับรางวัลพิเศษ การได้เหรียญเชิดชูเกียรติ ฯลฯ ความพิเศษดังกล่าวเหล่านี้บุคคลควรหาโอกาสแสดงความชื่นชมยินดีต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ ซึ่งจัดว่าเป็นการแสดงน้ำใจ ให้ความสนใจ และยอมรับเพื่อนร่วมงานในความสำเร็จนั้น ๆ ด้วย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องการปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดี สิ่งเหล่านี้จัดเป็นการสร้างสิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศทางจิตวิทยาที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งจะเป็แรงกระตุ้นการสนองตอบที่ดีจากอีกฝ่ายหนึ่ง ช่วยให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันมากขึ้นในหน่วยงาน หลักปฏิบัติดังกล่าวนี้เมื่อพิจารณาให้ดีจะเห็นได้ว่าตรงกับหลักสังคหวัตถุในคำสอนของพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นหลักธรรม 4 ประการที่ใช้ปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานได้ อันได้แก่ ทาน ปิยะวาจา อตถจริยา และสมานัตตาคำว่า “ทาน” หมายถึง การให้น้ำใจ ให้เกียรติ ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ให้ความเป็นมิตร คำว่า “ปิยะวาจา” หมายถึง การใช้วาจาดี รู้จักการพูดยกย่องชมเชยผู้อื่น ไม่พูดจาเหน็บแนมส่อเสียดใส่ร้ายผู้อื่น ไม่พูดในสิ่งที่ผู้อื่นไม่ยอมฟัง คำว่า “อตถจริยา” หมายถึง การปฏิบัติในสิ่งที่เป็ประโยชน์ทั้งแก่ตนเองและแก่ผู้อื่นในแนวทางที่ตรงตาม และคำว่า “สมานัตตาคำ” หมายถึง การปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างเสมอต้นเสมอปลายในแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวทางปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดีนี้มีลักษณะเป็นสากลและไม่ลำสมัย ไม่ว่าชาติใด ภาษาใด หรือยุคสมัยใด ก็ยังยึดถือหลักที่คล้ายคลึงกัน ดังเช่นแนวคิดของนักจิตวิทยาที่สอดคล้องกับหลักคำสอนของพุทธศาสนาซึ่งมีมาช้านานแล้ว

4. การพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น

จากที่กล่าวมาเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดีจะเห็นว่ามีความหลายประการที่ต้องอาศัยทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร เช่น การให้ความสนใจเพื่อนร่วมงาน การแสดงการจำได้ การเป็นคู่สนทนาที่ดี การแสดงการยอมรับผู้อื่น และการแสดงความชื่นชมยินดี ฯลฯ ถ้าบุคคลมีทักษะที่ดีด้านการสื่อสารกับผู้อื่นจะช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างกันได้เป็นอย่างมาก ซึ่งเรื่องนี้ วอลซ์และเบจามิน ลิบบี กล่าวว่ หัวใจของมนุษยสัมพันธ์คือทักษะด้านการสื่อสารกับผู้อื่น โดยทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตัวเองได้ ยกตัวอย่างเรื่องที่เล่าต่อกันมาแต่ครั้งโบราณเกี่ยวกับสุภาพสตรีผู้หนึ่งซึ่งเป็นที่รักของผู้คนในละแวกบ้านใกล้เรือนเคียง คุณสมบัติที่น่าทึ่งประจำตัวของเธอก็คือ ความสามารถดึงดูดใจใคร ๆ ให้ชอบ ไว้ใจ และอยากอยู่ใกล้ชิด วันหนึ่งหญิงสาวผู้นี้เสียชีวิต ทุกคนในหมู่บ้านต่างเสียใจและเสียชีวิตและพยายามสรรหาคำพูดเกี่ยวกับคุณสมบัติประจำตัวของเธอซึ่งทำ

ให้ใคร ๆ รักเพื่อเขียนคำไว้อาลัย เมื่อต่างก็ได้บรรยายคุณสมบัติมากมายของหญิงสาวผู้นี้ตามที่แต่ละคนได้พบเห็นทุกคนได้พบปัญหาอย่างหนึ่งก็คือไม่สามารถสรรหาคำที่จะมาแทนคุณสมบัติพิเศษเฉพาะตัวของหญิงสาวผู้นี้ได้ตรงตามลักษณะจริง ๆ จนกระทั่งเพื่อนของเธอคนหนึ่งกล่าวคำพูดซึ่งดูเหมือนจะตรงกับความรู้สึกของทุกคนในที่นั่งขึ้นมาเมื่อได้ฟังประโยคดังกล่าวทุกคนก็กล่าวเป็นเสียงเดียวกันว่า “ใช่แล้ว! ข้อความนี้แหละตรงกับความรู้สึกของฉันมาก” ประโยคที่ตรงกับความคิดของทุกคนในที่นั่งเกี่ยวกับสภาพสตรีดังกล่าวคือ “เมื่อฉันอยู่ใกล้ชิดเธอเธอมักทำให้ฉันมีความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตัวฉันเอง” ซึ่งหมายถึงความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นของหญิงสาวผู้นี้ที่แสดงการยอมรับชื่นชม ให้ความสำคัญกับผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นรู้สึกอบอุ่น สบายใจ ไว้วางใจและเป็นสุข

วิธีการที่บุคคลติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมักเป็นเครื่องตัดสินความสามารถในการสร้างสื่อสัมพันธ์ของบุคคลว่าจะนำไปสู่ความใกล้ชิดกับผู้อื่นมากขึ้นหรือคงเดิม หรือทำให้ยิ่งห่างเหินกับเขาออกไป และเมื่อบุคคลประพฤติปฏิบัติอย่างไรในการติดต่อสื่อสารกับคน ๆ หนึ่ง ก็มักทำอย่างนั้นเรื่อยไปกับคนอื่น จนในที่สุดกลายเป็นความเคยชินกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัว ซึ่งจะเห็นได้ว่าทักษะด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นนั้นบุคคลควรฝึกฝนตนเองให้ทำได้ และเมื่อทำได้แล้วกับคน ๆ หนึ่ง ก็มักมีแนวโน้มในการนำไปใช้กับบุคคลอื่น ๆ ต่อไป การฝึกฝนตนเองดังกล่าวอาจเริ่มได้โดยศึกษาหลักปฏิบัติเพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นแล้วหมั่นฝึกตนเองให้ทำตามหลักดังกล่าวทีละเล็กทีละน้อยจนกลายเป็นความเคยชิน

หลักปฏิบัติเพื่อพัฒนาการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นในที่ทำงานซึ่งช่วยให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี อาจกล่าวได้โดยสังเขปได้ดังต่อไปนี้

4.1 สนใจเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับผู้ติดต่อสื่อสารด้วย ทั้งนี้เนื่องจากการให้ความสนใจเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับคู่สนทนาหรือผู้ที่ติดต่อสื่อสาร จะทำให้จับใจความการพูดการคุยได้ครบถ้วนสมบูรณ์ ถ้าเป็นการทำงานร่วมกันในองค์การธุรกิจก็จะทำให้เข้าใจเรื่องงานได้ถูกต้อง ทำงานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ ทุกคนมีความเข้าใจในงานตรงกัน การแสดงความสนใจเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับผู้ติดต่อสื่อสารด้วยนั้น อาจกระทำได้ทั้งโดยสีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง และคำพูด ซึ่งแสดงการยอมรับ กระตือรือร้นต่อการสนทนา มองสบตาโดยเปิดเผยจริงใจ เต็มใจต่อการพูดคุย ให้ความสนใจพอต่อการพูดคุยหรือติดต่อสื่อสารกัน พยายามทำความเข้าใจกับสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งต้องการให้รับทราบ

4.2 หลีกเลี่ยงการพูดพึมพำถึง “คน” เมื่อสนทนาเรื่องภายนอกตัวคือ ในกรณีที่เป็นการสนทนาแบบกันเองทั่วไป หรือแม้แต่เรื่องงานบางเรื่อง ถ้าคู่สนทนาต่างพยายามหลีกเลี่ยงการพูดพึมพำถึงคน จะช่วยให้แต่ละฝ่ายสนใจสิ่งภายนอกตัว ลดการเพ่งเล็งที่คน ซึ่งอาจจะหมายถึงคู่สนทนาหรือบุคคลที่สามอื่น ๆ เป็นการป้องกันการวิพากษ์วิจารณ์ ซึ่งบางทีเป็นน้ำผึ้งหยดเดียว อันอาจนำไปสู่การขัดแย้งกันต่อไปก็ได้

ตัวอย่างที่ 1

การพูดพาดพิงถึงคน “คุณสมศรีทำงานผิดพลาด เขาจะต้องแก้ไขใหม่”

การพูดที่หลีกเลี่ยงการพาดพิงถึงคน “งานส่วนนั้นผิดพลาดไปบ้างคงจะต้องแก้ไขใหม่”

ตัวอย่างที่ 2

การพูดพาดพิงถึงคน “สมชายผมว่าความคิดของคุณยังแก้ปัญหาเรื่องนี้ไม่ได้”

การพูดที่หลีกเลี่ยงการพาดพิงถึงคน “ความคิดเช่นนั้นอาจจะยังแก้ปัญหาเรื่องนี้ไม่ได้มากนัก”

4.3 ตั้งคำถามไม่เจาะจง การตั้งคำถามเพื่อให้คู่สนทนาตอบโดยประเด็นคำถามพุ่งไปสู่คู่สนทนา รู้สึกว่าเขากำลังถูกวิพากษ์วิจารณ์จากอีกฝ่ายหนึ่ง แต่คำถามก็มีข้อดีตรงที่ช่วยให้คู่สนทนาฟังด้วยเหตุผลมากขึ้น ดังนั้นการถามยังมีความจำเป็นต้องใช้อยู่ในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเมื่อต้องทำงานร่วมกันหรือเกี่ยวข้องกันอยู่ แต่ทั้งนี้ควรระวังอย่าให้คำถามเป็นชนวนไปสู่อุปสรรคของมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน โดยพยายามตั้งคำถามที่ไม่เจาะจงไปสู่คู่สนทนาหรือคนใดคนหนึ่งในกลุ่มสนทนาหรือกลุ่มอภิปราย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง

คำถามเจาะจง “คุณภา..คุณจะทำจัดการอย่างไรกับเรื่องนี้”

คำถามไม่เจาะจง “เรื่องนี้จะจัดการอย่างไรดี”

4.4 ใช้คำถามเชิงอธิบายแทนการสั่งสอนหรือแนะนำ มนุษย์โดยทั่วไปมักไม่ชอบให้ใครมาอบรมสั่งสอนเรื่องการวางตัวหรือการประพฤติปฏิบัติ ยกเว้นเรื่องทักษะหรือความรู้ทางเทคนิคในงานบางเรื่องที่ทำไม่เป็นและจำเป็นต้องเรียนรู้หรือมีใครมาสอน ดังนั้นเมื่อจำเป็นต้องให้พนักงานหรือเพื่อนร่วมงานได้แนวทางปฏิบัติบางประการเพื่อกระตุ้นให้อีกฝ่ายหนึ่งได้คิดทบทวนหาเหตุผลในบางเรื่อง ซึ่งอาจจะช่วยให้เจ้าตัวคิดหาทางออกของปัญหาหรือหาวิธีทำงานได้หลายแนวทางขึ้น โดยที่ลดความรู้สึกขัดแย้ง คับข้องใจจากการถูกอบรมสั่งสอนดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง

การอบรมสั่งสอน “คุณไม่ควรทำอย่างนั้น”

คำถามเชิงอธิบาย “การทำอย่างนั้นอาจไม่สมควรใช้หรือไม่”

4.5 ใช้ประโยคที่เริ่มต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่สองเมื่อพูดถึงสิ่งดี เนื่องจากการใช้ประโยคที่เริ่มต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่สอง เช่น ท่าน หรือคุณ หรือพี่ หรือเธอ ช่วยให้คู่สนทนาเห็นว่าเราสนใจเขา ยอมรับเขา นอกจากนั้นยังช่วยแทนความรู้สึกในใจของผู้พูดแฝงออกมาด้วย เช่น ถ้าผู้พูดพูดว่า “คุณเป็นคนเฉียบแหลมจริง ๆ” อาจหมายความว่า “ฉันชื่นชมคุณเหลือเกินเพราะคุณเป็นคนมีความคิด

สร้างสรรค์และมีความสามารถมาก” การใช้สรรพนามบุรุษที่สองช่วยเผยความรู้สึกในใจที่ดี ๆ ของผู้พูดออกมาได้โดยไม่ต้องบรรยายความรู้สึกออกมาตรง

4.6 ใช้คำว่า “เรา” เมื่อต้องการให้เกิดความรู้สึกเป็นกลุ่มเป็นพวก การใช้คำว่าเราในการพูดคุย บางทีหมายถึง คุณ หรือ ท่าน ก็ได้ เช่น เมื่อพูดว่าเราควรพยายามทำงานชิ้นนี้ให้เสร็จเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ อาจหมายความว่า คุณเร่งมือทำงานชิ้นนี้ขึ้นอีกหน่อย นอกจากนั้นการใช้ เรา ในการสนทนายังทำให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน ลดความรู้สึกแบ่งแยกและใช้พูดชักจูงใจได้ดี เช่น เมื่อพูดว่าเรามีความรู้สึกทำนองเดียวกันเกี่ยวกับ... มักทำให้ผู้ฟังคล้อยตามผู้พูดโดยง่ายหรือ เมื่อใช้เรา ในการดำเนิน ผู้ถูกดำเนินก็จะไม่เสียหายมากนัก ดังนั้นแทนที่จะพูดว่า คุณ ก็ใช้คำว่า เรา ทำให้มีความรู้สึกเป็นหมู่เป็นพวก ร่วมแรงร่วมใจ ถึงแม้จะพูดในสิ่งที่เป็นทางลบก็ยังไม่ดูเป็นการติเตียนดูว่าเป็นความผิดของเราร่วมกัน

4.7 ใช้ประโยคที่เริ่มต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่หนึ่ง เมื่อต้องการแสดงความรับผิดชอบในสิ่งที่พูด การใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยสรรพนามบุรุษที่หนึ่งหมายถึงว่า ผู้พูดตระหนักดีถึงความรับผิดชอบส่วนตัวในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ใช้ในการแสดงออกซึ่งประสบการณ์หรือแนวคิดส่วนตัว ผู้พูดมิได้พยายามปิดบังหรือหลบเลี่ยงความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนพูดและมีความเต็มใจในการแสดงความรู้สึกส่วนตัวกับผู้อื่น แต่บางทีการใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่งบ่อยเกินไปในการสนทนาก็อาจแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีลักษณะยึดถือตนเองเป็นศูนย์กลางและชอบที่จะแสดงดีว่าความคิดเห็นของตนนั้นเหนือกว่าผู้อื่น จึงควรระวังการใช้ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม ไม่มากไม่น้อยเกินไปและไม่ควรใช้สรรพนามบุรุษที่หนึ่งเพื่อการยกตนข่มท่าน คือ เพื่อแสดงความเด่นความเก่ง หรือความมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งเป็นผลเสียต่อมนุษยสัมพันธ์

4.8 ใช้สรรพนามบุรุษที่สอง-บุรุษที่หนึ่ง หรือ คุณ-ฉัน เมื่อต้องการแสดงความใกล้ชิดจริงจัง การใช้ คุณ-ฉัน หรือสรรพนามบุรุษที่สอง-หนึ่ง บุคคลสองคนทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและรู้จักกันมากขึ้นและเป็นการสื่อสารที่แท้จริงระหว่างความหมายไปในทางลบแต่ก็ยังแฝงความรู้สึกเป็นมิตรและซื่อสัตย์ต่อกัน เช่น ตัวอย่างประโยคที่ว่า ฉันคิดว่าสิ่งที่คุณทำทั้งหมดนั้นมันผิด แม้จะเป็นทางลบแต่ก็ยังแสดงความรู้สึกและเจตคติของผู้พูดที่มีต่ออีกฝ่ายหนึ่งว่าจริงจังต่อกัน

4.9 ใช้คำว่าอย่างไร เมื่อต้องการข้อเท็จจริง การใช้ อย่างไร ในคำถามแสดงว่าผู้ถามต้องการคำตอบจริง ๆ และถามด้วยความสนใจจริง ๆ เช่น เมื่อถามว่าคุณทำงานนี้ได้อย่างไร หรือเมื่อถามว่า คุณรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่เกิดขึ้น แสดงว่าผู้ถามต้องการทราบความจริง มิใช่ต้องการข้อวิจารณ์จากผู้ถูกถาม หรือการปิดบังความเป็นจริงจากผู้ถูกถาม การใช้ อย่างไร ในการสนทนาเป็นการเปิดทางไปสู่การสื่อสารระหว่างกันอย่างแท้จริง แต่ก็มีข้อระวังที่จะไม่คุกคามหรือล่วงละเมิดเรื่องส่วนตัวของผู้ถูกถามจนเสียสัมพันธภาพต่อกัน เนื่องจากบุคคลทุกคนต่างไม่ชอบให้ใครล่วงล้ำขอบเขตส่วนตัวของกันและกัน

4.10 ใช้คำว่าทำไม ให้เหมาะสมตามจุดประสงค์ การใช้ ทำไม ในประโยคคำถามแสดงว่าผู้ถามต้องการคำอธิบายจากอีกฝ่ายหนึ่ง และบ่อยเหมือนกันที่คำนี้ทำให้แปลความหมายไปในทำนองวิพากษ์วิจารณ์อีกฝ่ายหนึ่งได้ เช่น เมื่อถามว่า คุณเอาพริกไทยใส่เข้าไปในแฮมเบอร์เกอร์ทำไม อาจตีความหมายได้ว่าคุณรู้ไหมพริกไทยนี้จะทำให้คุณจามไม่รู้จกหยุด แยะจริง

นอกจากนั้นในอีกแง่หนึ่ง คำว่า ทำไม ก็ช่วยแสดงความจริงใจของผู้พูด ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นได้ เช่น เมื่อพูดว่า ทำไมคุณมักคิดถึงแต่คนอื่นอยู่ตลอดเวลา หรืออาจแสดงความรู้สึกไม่จริงใจของผู้พูดออกมาได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่พูดด้วย เช่น ถ้าพูดว่าทำไมนะคุณมักจะเป็นฝ่ายเดียวกับผู้ตอบถูกเสมอ อาจตีความหมายได้ว่าฉันปวดหัวและเหนื่อยหน่ายในการที่คุณเป็นฝ่ายที่มาพร้อมกับการแก้ปัญหาได้ทุกที่ รู้สึกอิจฉาจริง ๆ ซึ่งตัวอย่างเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าการใช้ภาษาหรือคำพูดสื่อสารกันนั้นผู้ใช้ต้องระวังการใช้ และรอบคอบในการสื่อสารความหมาย เพราะถ้าไม่ระวังบางทีอาจสร้างความเข้าใจผิดและได้ความหมายเป็นตรงข้ามกับที่ต้องการ ซึ่งมักมีตัวอย่างความเข้าใจผิดและความขัดแย้งในหน่วยงานให้เห็นอยู่เรื่อย

4.11 ใช้วิธีสะท้อนความรู้สึกสะท้อนเนื้อหาคำพูดของคู่สนทนา เพื่อแสดงความเข้าใจวิธีสะท้อนความรู้สึก หรือสะท้อนเนื้อหาคำพูดของคู่สนทนานั้นเป็นวิธีการของนักจิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยมที่ใช้แสดงความเข้าใจอีกฝ่ายหนึ่ง โดยไม่ต้องพูดคำว่า ฉันเข้าใจคุณ ทั้งนี้เพราะคำว่า ฉันเข้าใจคุณ ที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปนั้นบางทีก็เป็นเพียงคำพูด ทั้งๆ ที่ไม่เข้าใจอีกฝ่ายหนึ่งอย่างแท้จริง การสะท้อนความรู้สึกหรือสะท้อนเนื้อหาคำพูดของคู่สนทนาเพื่อแสดงความเข้าใจผู้อื่นนั้นเป็นการเข้าถึงความรู้สึกหรือเนื้อหาในสิ่งที่เขากำลังสื่อสารให้เราได้รับทราบ ซึ่งเมื่อเราได้รับทราบและเข้าใจสารนั้นแล้วก็คือความเข้าใจดังกล่าวไปสู่เจ้าตัว โดยใช้วิธีสะท้อนความรู้สึกหรือสะท้อนเนื้อหาคำพูด

4.12 ใช้คำพูดเปิดเผยตนเอง เพื่อแสดงความจริงใจและพร้อมเป็นมิตรคือ ผู้ที่ขาดทักษะในการพูดคุยกับผู้อื่นบางครั้งก็เป็นอุปสรรคต่อการสร้างมนุษยสัมพันธ์ ทำให้คบคนยาก ไม่มีเพื่อนหรืออาจสร้างความเข้าใจผิดแก่ผู้อื่นว่าเป็นคนไม่ยากคบหาสมาคมกับใคร ผู้ที่ขาดทักษะดังกล่าวจึงควรฝึกฝนตนเองในการแสดงออก ซึ่งความรู้สึกและความในใจที่เป็นในระดับพื้นฐานทั่วไปซึ่งมักเรียกกันว่า การเปิดเผยตนเอง เพื่อเปิดใจอันเป็นการเปิดทางให้ผู้อื่นเข้ามาใกล้ชิดกับตัวเราและเพื่อช่วยให้ผู้อื่นรู้จักเราเพิ่มขึ้น ดังมีคำกล่าวที่ว่า ถ้าเปิดตาโดยไม่เปิดใจให้แก่นักแล้วเราจะอยู่ด้วยกันได้อย่างไร คำพูดดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการเปิดเผยตนเองเพื่อให้อยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้โดยราบรื่น ซึ่งบุคคลอาจฝึกฝนให้เคยชินต่อการแสดงออกและใช้คำพูดเปิดเผยตนเองได้บ้าง โดยอาจพยายามฝึกพูดเพื่อเปิดเผยตนเองจากประโยคหรือข้อความไม่สมบูรณ์ในทำนองต่อไปนี้

5. การพัฒนาการวางตนตามสถานะและบทบาทในองค์การ

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

และบทบาทต่าง ๆ กันไป ผู้ที่วางตนในการทำงานร่วมกับบุคคลระดับต่าง ๆ ได้โดยเหมาะสมมักช่วยให้การทำงานเป็นไปโดยราบรื่นและอยู่กันได้ด้วยความสุข แนวทางในการวางตนตามสถานะและบทบาทในองค์กร มีโดยสังเขปดังต่อไปนี้

5.1 การวางตนในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด ต้องถือว่าเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานและเป็นผู้ต้องรับผิดชอบงานในที่ทำงานเหนือกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นผู้ใต้บังคับบัญชาจึงต้องให้ความสำคัญกับผู้บังคับบัญชา ให้ความเคารพนับถือ ให้ความร่วมมือ และเชื่อฟังในสิ่งที่ชอบด้วยเหตุผลและบทบาทหน้าที่โดยปฏิบัติดังนี้

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 หลีกเลี่ยงการรบกวนผู้บังคับบัญชาด้วยเรื่องเล็กน้อยหยาบหยาบ

5.1.7 หลีกเลี่ยงการบ่นเรื่องงานที่ยากลำบากให้ผู้บังคับบัญชาฟัง เพราะอาจสร้างความเข้าใจผิดต่อว่าต้องการความดีความชอบ หรือแสดงถึงการขาดความอดทน

5.1.8 หลีกเลี่ยงการนินทาผู้บังคับบัญชาลับหลัง ถ้ามีปัญหาเรื่องงานเกิดขึ้นควรหาโอกาสพูดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตน

5.1.9 หลีกเลี่ยงการตอบรับหรือปฏิเสธตลอดเวลา การที่จะตอบรับหรือปฏิเสธความเห็นของผู้บังคับบัญชา ควรให้เป็นไปด้วยเหตุด้วยผล ถ้าเห็นว่าถูกต้องก็ตอบรับ ถ้าเห็นว่าผิดก็ปฏิเสธ ทั้งนี้ให้เป็นไปตามข้อมูลที่ปรากฏไม่มีการประจบประแจง

5.1.10 หลีกเลี่ยงการทำตัวแข่งกับผู้บังคับบัญชา การเอาชนะหรือทำตัวเด่นกว่าผู้บังคับบัญชานั้น โดยวัฒนธรรมไทยแล้วอาจดูเป็นการขาดมารยาทที่เหมาะสม

ด้วยหลักการวางตนในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาทั้ง 10 ประการ ดังกล่าว ถ้าบุคคลใดปฏิบัติได้โดยครบถ้วนสมบูรณ์ก็มีแนวโน้มว่าจะมีสัมพันธภาพอันดีกับผู้บังคับบัญชาได้ไม่มากนัก

การวางตนในการทำงานร่วมกับผู้อยู่ในระดับเดียวกัน ผู้ที่ปฏิบัติงานในระดับเดียวกัน มักมีอิทธิพลต่อกันและกันในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีบทบาทสูงต่อมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร เนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกันมากที่สุดและงานหลายงานก็ยังคงอาศัยความร่วมมือและน้ำใจช่วยเหลือกัน ดังนั้นการวางตนในการทำงานร่วมกับผู้อยู่ในระดับเดียวกันนั้นจึงต้องวางตนโดยเป็น

ผู้ให้ให้มากที่สุด และปฏิบัติต่อกันให้มากที่สุด ซึ่งได้กล่าวไว้ข้างแล้วในหัวข้ออื่น ๆ สำหรับในที่นี้กล่าวโดยสังเขปได้ดังนี้

- 1) มองเพื่อนร่วมงานในแง่ดี ให้ความจริงใจ ให้ความช่วยเหลือ
- 2) หลีกเลี่ยงการผลักรถรับผิดชอบของตนไปให้เพื่อนร่วมงาน
- 3) เมื่อมีปัญหาต้องพูดคุยกัน ควรพยายามเข้าหาเพื่อนร่วมงานก่อนเพื่อให้เกิดเกียรติให้มีความสำคัญ
- 4) หาโอกาสพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานตามสมควร อย่าปลีกตัวตลอดเวลา
- 5) ให้การยกย่องชมเชยตามโอกาสอันควร แต่อย่าให้มากเกินไปจนดูไม่จริงใจ
- 6) หลีกเลี่ยงการแสดงอารมณ์เมื่อมีการขัดแย้งเกิดขึ้นและพยายามใช้เหตุใช้ผลในการแก้ปัญหา
- 7) หลีกเลี่ยงการทำตนเหนือเพื่อนร่วมงาน หรือใช้วาจาข่มขู่ ก้าวร้าว ดูหมิ่นเหยียดหยาม
- 8) หลีกเลี่ยงการขอร้องให้ช่วยเหลือในบางเรื่องที่ไม่จำเป็นและเราทำได้เอง
- 9) หลีกเลี่ยงการนินทาว่าร้าย หรือวิพากษ์วิจารณ์เพื่อนร่วมงานลับหลัง
- 10) ให้อภัย ให้โอกาสเมื่อเพื่อนร่วมงานปฏิบัติผิดพลาด

หลักปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานทั้ง 10 ประการ ที่กล่าวมานี้เมื่อทุกคนในที่ทำงานต่างร่วมใจปฏิบัติด้วยกัน ไม่เกี่ยงงอนกันว่าให้เขาทำก่อนและเราจะทำตามก็น่าจะเชื่อได้ว่าช่วยสร้างสัมพันธภาพอันดีให้เกิดแก่หน่วยงานได้

5.2 การวางตนในการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยการคำนึงอยู่เสมอว่าผู้ใต้บังคับบัญชาคือฝ่ายปฏิบัติงานในหน่วยงาน เปรียบเสมือนมือและเท้าของผู้บริหาร ถ้าผู้ปฏิบัติขาดความสุขในการทำงานก็มักส่งผลเสียต่องานและมีผลกระทบทางลบมาถึงผู้บังคับบัญชาได้มากที่สุด นอกจากนั้นผลงานของลูกน้องทุกคนทั้งหมดเมื่อรวมกันแล้วก็คือผลงานของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจึงควรต้องให้ความสำคัญกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผลงานดีและมีบรรยากาศของความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ด้วยเรื่องบทบาทของผู้บังคับบัญชานี้ได้กล่าวไว้ข้างแล้วในบทบาทที่ว่าด้วยผู้บริหารงาน ดังนั้นในที่นี้จึงกล่าวเพิ่มเติมบางส่วนโดยสังเขป ดังนี้

5.2.1 เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเจริญก้าวหน้าในอาชีพ โดยอาจส่งไปอบรมสัมมนา ค้นคว้าวิจัย

5.2.2 สนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนได้ทำงานที่เหมาะสมแก่ตน ทั้งด้านความสามารถและบุคลิกภาพ เพื่อให้ทำงานได้ด้วยดีและมีความสุขในงาน

5.2.3 สื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างชัดเจน เมื่อต้องการให้ทำงานใด หรือปฏิบัติอย่างไรและหลีกเลี่ยงการสื่อสารทางเดียวให้มากที่สุด

5.2.4 รักษาผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทุกคนอยู่ได้อย่างไม่ลำบากและเป็นสุข ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเสียสละ และทำประโยชน์ให้หน่วยงานเพิ่มขึ้น

5.2.5 ยกย่องผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปรากฏแก่ผู้อื่นเมื่อเขาทำดี แต่เมื่อมีสิ่งผิดพลาดเกิดขึ้น ควรเชิญเข้าพบพูดคุยกันเป็นการส่วนตัวในบรรยากาศของความจริงใจ

5.2.6 เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในงานให้มาก โดยการประชุมปรึกษาเสนอความคิดเห็น และกระจายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแบ่งกันรับผิดชอบ

5.2.7 ให้ความยุติธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาและปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรม หลีกเลี่ยงการสั่งการลงโทษ คัดโทษโดยใช้อารมณ์แทนเหตุผล

5.2.8 หลีกเลี่ยงการยกตนเองว่าสูงกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา เนื่องจากอาจสร้างความรู้สึกต่อต้าน ไม่ยอมรับ ซึ่งอาจทำให้มีการกลั่นแกล้งกันด้วยวิธีการต่าง ๆ ต่อไปนี้

5.2.9 หลีกเลี่ยงการจับผิดผู้ใต้บังคับบัญชา แต่แสดงให้เห็นว่าเขาจะได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาให้ทำงานได้โดยเต็มที่ เพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน

5.2.10 หลีกเลี่ยงการแสดงความอยากได้หรือการเบียดเบียนผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมีรายได้น้อยกว่าอยู่แล้ว หากแต่ควรทำตัวเป็นผู้ให้ในโอกาสเล็ก ๆ น้อย ๆ ตามสมควรและโดยเสมอภาค

หลัก 10 ประการของการวางตัวต่อผู้ใต้บังคับบัญชาดังกล่าว ถ้าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตามนี้จะช่วยสร้างความรักความศรัทธา เกิดการยอมรับจากผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้มีการร่วมมือกันดีขึ้นในการทำงานร่วมกัน

บทสรุป

จิตวิทยาความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นการนำความรู้เกี่ยวกับธรรมชาติพฤติกรรมของบุคคลมาประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ในหน่วยงาน เพื่อให้ทำงานร่วมกันได้โดยเป็นสุขและได้ผลงานดีนั้น ควรทำความเข้าใจตั้งแต่เรื่ององค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งจะต้องมีทั้งการรู้จักตัวเอง การเข้าใจผู้อื่น และการเข้าใจสิ่งแวดล้อมแล้วปรับปรุงพัฒนาตนเองให้เข้ากับผู้อื่นและสิ่งแวดล้อม ซึ่งก่อนที่จะปรับปรุงพัฒนาตนเองบุคคลต้องมีความเข้าใจว่าลักษณะของกลุ่มทำงานที่ดีนั้น ควรเป็นกลุ่มทำงานร่วมกันแบบประชาธิปไตย มีความไว้วางใจ เชื่อในความสามารถของกันและกัน มีการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ มีการร่วมมือที่ดีและผู้มารวมกลุ่มทำงานมีลักษณะบุคลิกภาพซึ่งเอื้อต่อการสร้างสัมพันธ์ การเข้าใจเรื่องลักษณะของกลุ่มทำงานที่ดีดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงตนเองของบุคคลเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ซึ่งหลักการพัฒนาตนเองเพื่อเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานนั้น บุคคลควรสร้างอัตตมโนทัศน์ที่ตรงตามความเป็นจริง มีความคิดความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับตน ซึ่งจะส่งผลให้มองผู้อื่นในทางที่ดีด้วย เมื่อมองดีในผู้อื่นได้ก็จะส่งผลให้อยากปฏิบัติต่อผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งท้ายสุดก็จะได้พฤติกรรมที่สะท้อนกลับมา

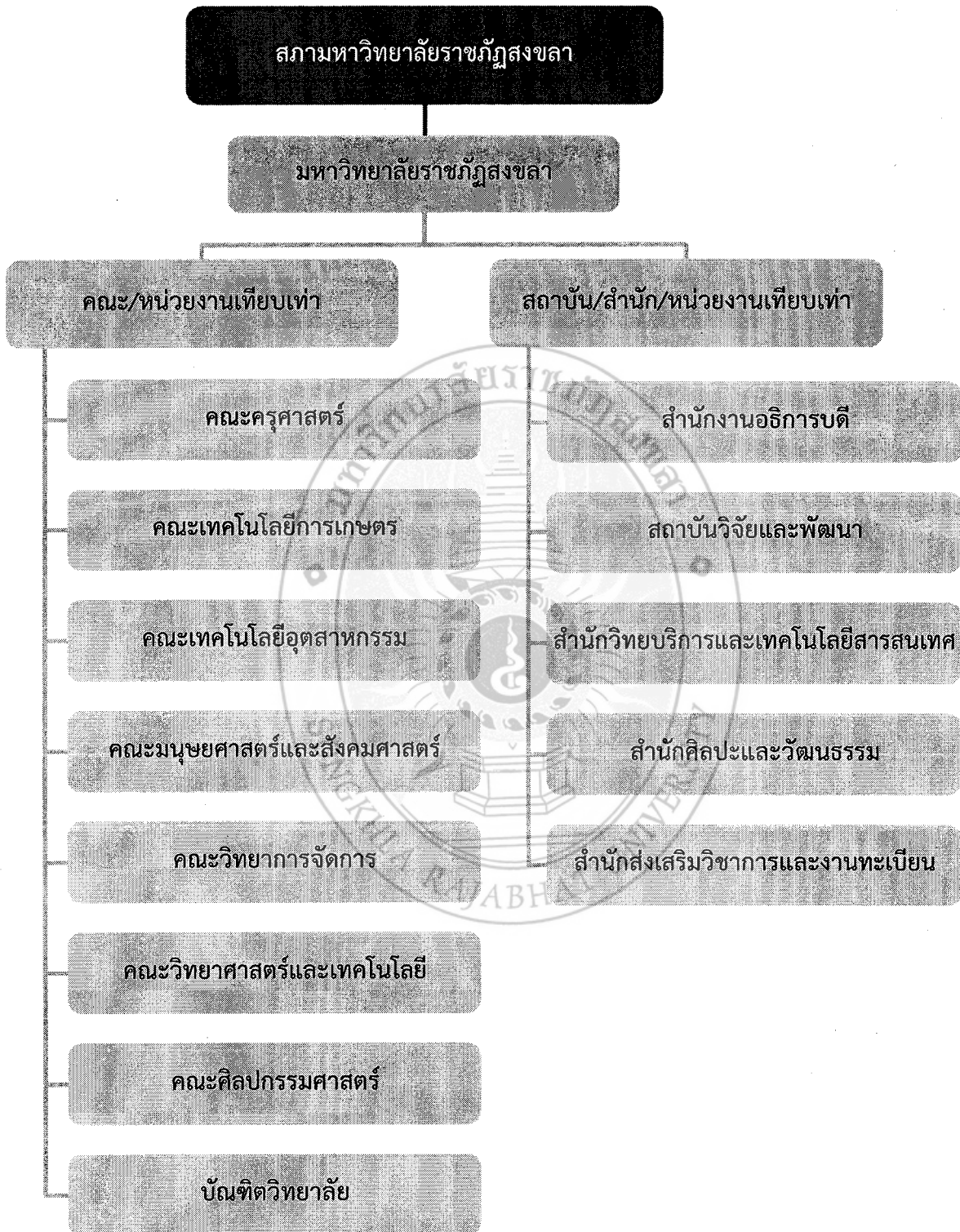
ตอนที่ 6 โครงสร้างการบริหารงานและพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาได้แบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถจัดการเรียน 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

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ยังได้จัดตั้งหน่วยงานเพื่อสนับสนุนภารกิจของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ให้เกิดประโยชน์แก่ท้องถิ่น ได้แก่ ศูนย์วิทยาศาสตร์ สถาบันพัฒนา การศึกษาพิเศษ ศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ ศูนย์บ่มเพาะธุรกิจ หน่วยตรวจมาตรฐานผลิตภัณฑ์ ชุมชน (มผช.) และสำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร

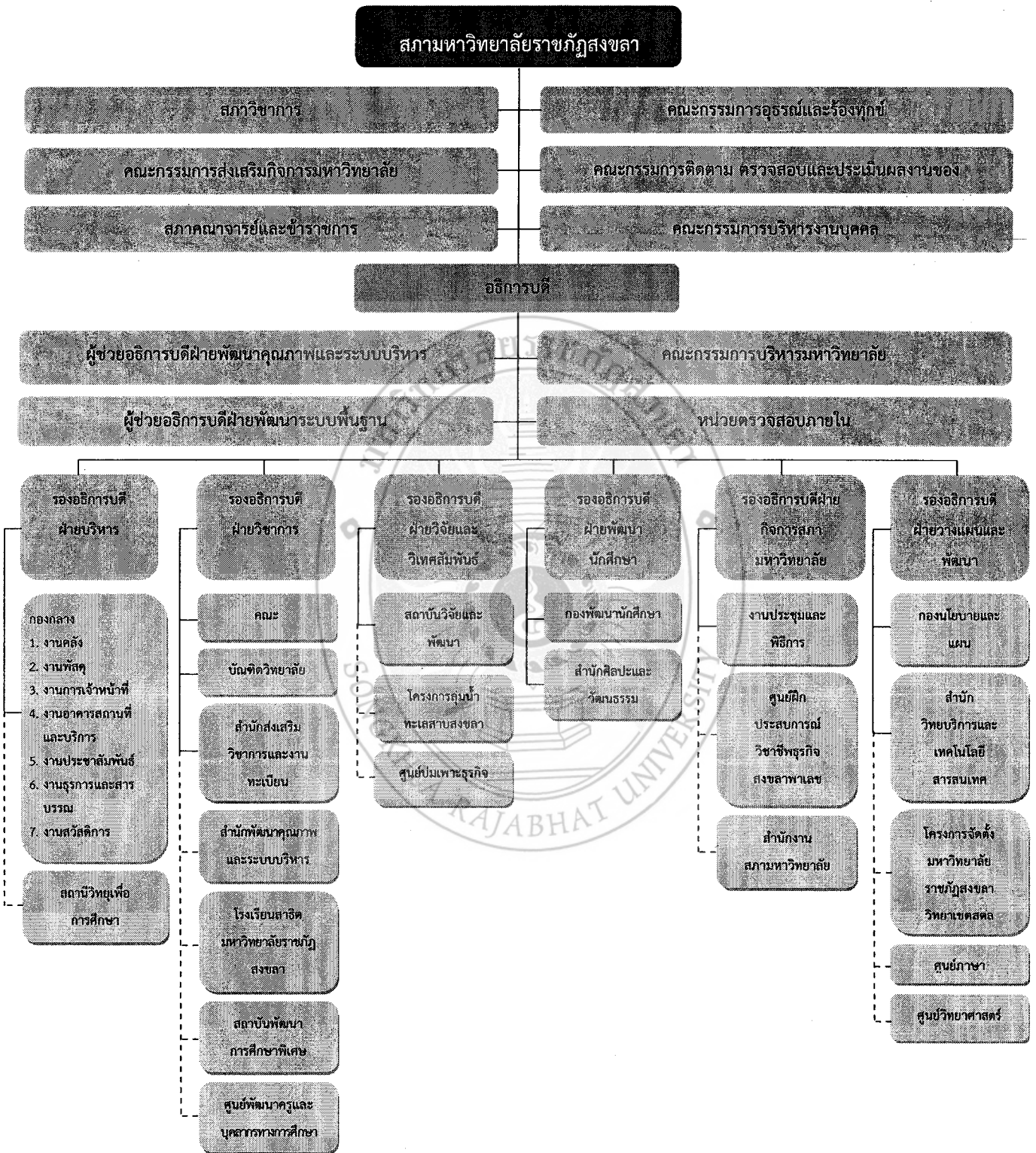
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา



ภาพ 4 แสดงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ที่มา: แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พ.ศ. 2557-2560

โครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา



หมายเหตุ : ----- หมายถึง หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย

ภาพ 5 แสดงโครงสร้างการบริหารของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ที่มา: แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา พ.ศ. 2557-2560

พันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1. จัดการศึกษาที่หลากหลาย ผลิตบัณฑิต และพัฒนาบุคลากรในท้องถิ่นให้มีคุณภาพและคุณธรรม
2. บริการวิชาการ และการถ่ายทอดเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เข้มแข็งบนฐานของการมีส่วนร่วม
3. ผลิต พัฒนาครู และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับมาตรฐานของวิชาชีพครู
4. ส่งเสริมและสืบสานโครงการอันเนื่องมาจากแนวพระราชดำริ
5. วิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างสมองค์ความรู้ ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ของท้องถิ่น
6. ส่งเสริม สืบสาน และสร้างสรรค์ ศิลปะและวัฒนธรรมท้องถิ่นและของชาติ
7. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน
8. สร้างสันติสุขในเขตพัฒนาเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้

ตอนที่ 6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยของ ดุษฎี โยเหลา (2545) ได้ศึกษาปัจจัยระดับบุคคลและระดับโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการประเมินศึกษาแห่งชาติเขตการศึกษา 1 พบว่า ครู-อาจารย์มีการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษารอบทั้ง 4 ขั้นตอน และพบว่าครูมีปริมาณการยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษาสูงที่สุด รองลงมาคือ การมุ่งไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษา การนำการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ และความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ ตัวแปรระดับโรงเรียนที่มีความสำคัญ คือ ภาวะผู้นำทางความคิด และในการอธิบายความแปรปรวนของการตัดสินใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ขั้น พบว่า ตัวแปรระดับบุคคลที่มีความสำคัญคือ พฤติกรรมการสื่อสาร และการรับรู้คุณลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษา การศึกษาเกิดขึ้นจากตัวแปรในระดับบุคคลมากกว่าตัวแปรในระดับโรงเรียน

ผลงานวิจัยของ พ.อ.พรเลิศ ยี่ไถขาว (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพบก และความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพภายใน เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก ปัจจัยส่วนบุคคลคือ ด้านขั้นยศและการศึกษา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ

โรงเรียนทหารขนส่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความพึงพอใจนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาของกองทัพกับความรู้อุบัติการณ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนทหารขนส่ง พบว่า ความรู้ด้านงบประมาณของ หลักสูตร สภาพแวดล้อม ความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน ความรู้เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน การผลิตนักเรียนตามหลักสูตรของโรงเรียน ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่เป็น ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ผลงานวิจัยของ นิमित อิศระกุล (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 การพัฒนามาตรฐานการศึกษาและการผดุงระบบประกันคุณภาพ ส่วน ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารกับการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามี ความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลงานวิจัยของ วีรชน จิรัชยากร (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 ฤกษ์ไอรส (2553) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒน- บริหารศาสตร์ต่อระบบประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมต่อระบบประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรที่เป็นกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน มีทักษะคติแตกต่างจาก บุคลากรที่เป็นผู้มีหน้าที่ดูแลสนับสนุนการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในภาพรวมระดับปานกลาง

ผลงานวิจัยของ ทศนีย์ คำรณฤทธิศร (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 ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน สามารถร่วมกันอธิบายการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้ร้อยละ 45.0 ผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยหัวหน้างานควรได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานควรสนับสนุนและจัดหาเอกสาร ตำราวิชาการและวารสารเกี่ยวกับงานวิจัยเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานสนับสนุนให้หัวหน้างานนำผลการวิจัยใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการคัดเลือกผู้ที่จะดำรงตำแหน่งหัวหน้างานโรงพยาบาลชุมชน ควรพิจารณาประสบการณ์ในการทำงานร่วมด้วย

ผลงานวิจัยของ เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านบุคลากร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสภาพทางกายภาพ ด้านสังคม และด้านการเมือง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา เป็นการศึกษาวิจัยโดยกำหนดขั้นตอนและระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรในการศึกษาและเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 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 แล้วสุ่มตัวอย่างจากทุกกลุ่มออกมาตาม สัดส่วนมากน้อยของแต่ละกลุ่ม โดยต้องใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในขั้นสุ่มจริง ซึ่งวิธีนี้สมาชิกของกลุ่มประชากรทุก ๆ หน่วยมีโอกาสเท่า ๆ กันในการได้รับเลือกมาเป็นสมาชิกของ กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{Ne^2 + 1}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ .05 (โดยยอมรับ ให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5)

$$N = 792 \text{ คน}$$

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

ขนาดของตัวอย่างโดยประมาณ 266 คน

ดังนั้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 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 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

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 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นข้อความเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบ โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนข้อความเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ถูก หมายถึง ค่าคะแนนเท่ากับ 1

ผิด หมายถึง ค่าคะแนนเท่ากับ 0

ตอนที่ 3 ทศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

ตอนที่ 6 ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด

สำหรับข้อความตอนที่ 3 ตอนที่ 4 ตอนที่ 5 และตอนที่ 6 เป็นข้อความแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (บุญชุม ศรีสะอาด, 2545) โดยมีเกณฑ์คะแนนและความหมายดังนี้

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

นำคะแนนที่ได้มาแปลความหมายโดยนำไปเทียบกับเกณฑ์แปลความหมายดังนี้

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 จากนั้นนำแบบสอบถามไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาตรวจสอบพร้อมขอคำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องก่อนนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มบุคลากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย

2.2 การทดสอบแบบสอบถาม เมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วก่อนที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต้องดำเนินการทดสอบแบบสอบถาม โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ≥ 5 ว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นนั้นตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัดหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบด้านภาษาที่ใช้ การวางรูปแบบข้อความต่าง ๆ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ได้เลือกเก็บตัวอย่าง หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจให้คะแนนและวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้การหาความเชื่อมั่น ≥ 7 ด้วยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach alpha coefficient) จากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามจากผลการทดลองแล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปแบบการวิจัยและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

1.1 การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทฤษฎี แนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

การศึกษา ทศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน และระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1.2 การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ทศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ภาวะผู้นำของหัวหน้างานต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ทำหนังสือไปยังหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ทั้ง 13 หน่วยงาน เพื่อขอ ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2.2 ส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏ สงขลา ทั้ง 13 หน่วยงาน และส่งคืนกลับมายังคณะผู้วิจัย

2.3 เก็บรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้แล้วจะถูกนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป 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 คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอย

2.1 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร (r)

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบเข้าพร้อมกัน (Enter)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ทางสถิติ

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	หมายถึง	ชั้นของความเป็นอิสระ
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
t	หมายถึง	ค่าสถิติที
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
R^2 Change	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่เปลี่ยนไป

F Change	หมายถึง	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบ F ที่เปลี่ยนไป
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน
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.) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	88	32.20
- หญิง	185	67.80
รวม	273	100.00
อายุ		
- 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
รวม	273	100.00
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	4.00
- ปริญญาตรี	102	37.40
- ปริญญาโท	135	49.50
- ปริญญาเอก	25	9.20
รวม	273	100.00
ระยะเวลาทำงาน		
- น้อยกว่า 5 ปี	141	51.60
- 5-10 ปี	73	26.70
- 11-15 ปี	30	11.00
- มากกว่า 15 ปี	29	10.60
รวม	273	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ประเภทบุคลากร		
- สายวิชาการ	148	54.20
- สายสนับสนุน	125	45.80
รวม	273	100.00

จากตาราง 2 พบว่า 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 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 พบว่า ค่าความเบ้ (Skewness) ของตัวแปรมีค่า -0.274 ถึง -0.471 ค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรมีค่า $.016$ ถึง $.558$ ซึ่งความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของข้อมูลจะต้องมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 จึงจะแสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติ ดังนั้นข้อมูลจากตัวแปรสามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอย

ในส่วนแรกนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

2.1 ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร (r) พบว่า ผลการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น

2.2.1 ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเอง พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเองและมีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดมีค่ามากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรอายุน้อยกว่า 30 ปี กับอายุ 31-40 ปี มีความสัมพันธ์กัน $r = -0.690$ และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันเองและมีความน้อยที่สุดคือ ตัวแปรการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับตัวแปรการศึกษาปริญญาตรี มีความสัมพันธ์กัน $r = -0.158$

2.2.2 ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กัน ที่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.01$ ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดได้แก่ ตัวแปรความรู้ความเข้าใจกับตัวแปรการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กัน $r = 0.911$ และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด คือ ตัวแปรอายุ 51-60 ปี กับตัวแปรการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์กัน $r = 0.157$ และตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ ที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดได้แก่ ตัวแปรอายุ 51-60 ปี กับตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กัน $r = -0.148$ และตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุดคือ เวลาทำงาน 11-15 ปี กับตัวแปรบุคลากรสายวิชาการ มีความสัมพันธ์กัน $r = -0.123$ 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													
การศึกษาปริญญาปริญญาตรี	-.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					
กมมีส่วนร่วม	.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 (Adjust $R^2 = .063$) 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 ตัวแปรทัศนคติ และตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรการมีส่วนร่วมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .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		Standardized	t	p
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
อายุ 51-60 ปี	-.782	.357	-.590	-2.193	.074
ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี					
ปริญญาตรี	-.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*
ทัศนคติ	-.090	.043	-.154	-2.070	.039*
การมีส่วนร่วม	.243	.089	.431	2.724	.007**
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	-.076	.034	-.160	-2.241	.026*

จากตาราง 6 สามารถสร้างสมการทำนายความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

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

สมการคะแนนมาตรฐาน

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

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา และเพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ในบทนี้กล่าวถึงสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผล

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มีดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ตัวแปรความรู้ความเข้าใจ ตัวแปรทัศนคติ และตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรการมีส่วนร่วมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. สมการทำนายความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

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

ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

ตัวแปรความรู้ความเข้าใจส่งผลทางลบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สอดคล้องกับ บุณยาพร ฉิมพลอย และธิดาพร โตสติ (2547) ศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่าบุคลากรไม่ได้รับโอกาสในการเข้าร่วมประชุม/อบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานภายนอก บุคลากรไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับสถาบันและระดับหน่วยงาน ทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ตรงกัน ความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรยังมีน้อย ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรจัดอบรมหรือเผยแพร่ความรู้ให้บุคลากรภายในทุกคนได้เข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษายิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยควรมีการสร้างความตระหนัก/ชี้แจงเหตุผลให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มิใช่มองว่าเป็นภาระ และมหาวิทยาลัยควรมีมาตรฐานกลาง โดยอาจมีการแบ่งตามสายงานที่ใกล้เคียงกันเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้นำไปปฏิบัติ สอดคล้องกับ กัญญาดา อนุวงศ์ และพิชญ์ญญาภัค เจียมจรัสโชค (2553) ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ทั้งสายวิชาการ (อาจารย์) และสายสนับสนุนวิชาการ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอก ซึ่งถึงแม้ว่าอาจารย์คณะเภสัชศาสตร์จะมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับค่อนข้างดี แต่ยังมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับนโยบายและระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งของระดับประเทศ ระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ ที่ยังต้องการการสร้างการรับรู้และความเข้าใจ โดยการจัดประชุมหรืออบรมให้ความรู้เกี่ยวกับรายละเอียดของตัวบ่งชี้ทั้งในเกณฑ์ของ สกอ.และ สมศ. เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมุ่งไปสู่ทิศทางและเป้าหมายเดียวกัน สอดคล้องกับ ประภาศ ปานเจียง (2555) ที่พบว่า การได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ด้านทัศนคติ

ตัวแปรทัศนคติส่งผลทางลบต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สอดคล้องกับ ปิ่นนเรศ กาศอุดม (2556) พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47.90 และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.10 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าการมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องของความต้องการหรือที่เรียกว่าทัศนคตินั้นเอง ซึ่งอุปสรรคของการมีส่วนร่วมเกิดจากทัศนคติที่ไม่ถูกต้องในการทำงาน มองการทำงานเป็นภาระหนัก ดังนั้นการพัฒนาให้นักศึกษาและบุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากจะ

พัฒนาให้เกิดความรู้และการรับรู้ด้วยการฝึกอบรมและให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการแล้วนั้น เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในระดับสูงและเกิดความยั่งยืนในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้เป็นวิถีปฏิบัติประจำวันของนักศึกษาและบุคลากร จำเป็นต้องปลูกฝังให้นักศึกษาและบุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา พัทธนันท์ วงศ์สิงห์ (2553) ศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า ทัศนคติของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิต่อการประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งเป็นด้านการวางแผน (Plan) ด้านการปฏิบัติ (Do) ด้านการตรวจสอบ (Check) และด้านการปรับปรุงแก้ไข (Action) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน คือ เพศหญิงและชาย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสายวิชาการกับสายสนับสนุน หน่วยงานสังกัด และศูนย์พื้นที่ที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับพระมหาสุทัศน์ ดิสสุรวาทิ (2555) ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พบว่า บุคลากรทุกระดับของมหาวิทยาลัยส่วนมากไม่ให้ความสำคัญและมีทัศนคติเชิงลบต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ขาดการมีส่วนร่วม เป็นเหตุให้ไม่มีความรู้ความเข้าใจงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ อาจมาจากสาเหตุที่งานประกันคุณภาพการศึกษายังไม่กลมกลืนเป็นงานประจำของบุคลากร แยกเป็นงานหนึ่งต่างหาก บุคลากรยังถือว่าเป็นภาระงานเพิ่ม ดังนั้นควรกำหนดภาระงานด้านการประกันคุณภาพให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ควรเพิ่มบุคลากรดำเนินงานประกันคุณภาพโดยการวิเคราะห์ภาระงานอย่างเป็นระบบ ในขณะเดียวกันก็สร้างความตระหนัก และสร้างทัศนคติที่ดีต่องานประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกระดับ

3. การมีส่วนร่วม

ตัวแปรการมีส่วนร่วมส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สอดคล้องกับ ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ (2553) ศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ พบว่า การมีส่วนร่วมของผู้บริหารน้อย จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยไม่สามารถนำหลักการประกันคุณภาพการศึกษาเข้าไปในการทำงานปกติได้ ดังนั้นการควบคุมคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเพียงการปฏิบัติตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนดเท่านั้น บุคลากรจึงเกิดความเข้าใจว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องเฉพาะกิจ ซึ่งจะดำเนินการตามช่วงเวลาที่หน่วยงานประเมินกำหนดเท่านั้น ดังนั้นฝ่ายบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาควรพัฒนาคุณภาพบุคลากรทุกระดับ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกขั้นตอน จะทำให้เกิดการปรับปรุงงานและทำให้ผลลัพธ์สูงขึ้นเรื่อย ๆ จึงเท่ากับการสร้างคุณภาพที่

น่าเชื่อถือมากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ธัญญามล สุรียานิมิตสุข, จิตตรา ผลมี และกิตติพร สมที (2548) ศึกษาการรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสลบุรี พบว่า หากเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามการได้รับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีการได้รับข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาต่างกันมีส่วนร่วมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน Burrige and Ribbins (1995) ได้เสนอว่า การประกันคุณภาพการศึกษาควรให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เข้ามามีส่วนร่วมเท่าที่ทำได้และควรให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบและความรู้สึกเป็นเจ้าของสถานศึกษา เพื่อจะให้เกิดจากความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการกำกับติดตามและการ ประเมิน สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทิมา จารณศรี (2549) ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพ การศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสระบุรี พบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมในงานประกันคุณภาพ การศึกษาที่สำคัญคือบุคลากรมีความมุ่งมั่นมีความรับผิดชอบที่จะมีส่วนร่วมในดำเนินการ

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานส่งผลทางลบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา สอดคล้องกับสิริลักษณ์ ค้อชากุล (2544) พบว่า ปัญหาในการควบคุมคุณภาพในระบบประกันคุณภาพการศึกษาคือ บุคลากรบางส่วนยังไม่ให้ ความสำคัญในการดำเนินการ ไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนเอง การจัดทำมาตรฐานการ ปฏิบัติงานของฝ่ายหมวดวิชาและมาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากรยังไม่ชัดเจนในรูปแบบและวิธี สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545) ได้ให้ข้อมูลว่า ความเข้าใจและความร่วมมือของ บุคลากรต่อการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษายังเข้าใจไม่ตรงกันและยังไม่ให้ ความร่วมมืออย่างเพียงพอ ยังขาดความมั่นใจในการดำเนินงานและยังไม่มีกระบวนการระบบ ประกันคุณภาพเข้ากับการบริหารงานปกติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรมีการจัดกิจกรรมแก่บุคลากรตามสมรรถนะการทำงาน เพื่อให้มีการพัฒนาความรู้ อย่างถ่องแท้ รวมทั้งส่งเสริมบุคลากรได้พัฒนาความรู้โดยการเข้าถึงข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาด้วยตนเอง เพื่อสะท้อนถึงความตระหนักและความต้องการการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง

2 มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาต้องสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรในทุกกระดับ มีการ แลกเปลี่ยนความรู้อย่างสม่ำเสมอ มีการเสริมแรงจูงใจและการยกย่องชมเชยแก่บุคลากรที่ปฏิบัติ

หน้าที่ด้วยความรับผิดชอบเป็นอย่างดี เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จอันเนื่องมาจากผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน โดยสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจและเกิดการยอมรับต่อระบบงานด้านการประกันคุณภาพ

3. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ทักษะ และมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยวิธีการประชุมหรือฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

4. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในด้านการปฏิบัติงาน เพราะระบบการประกันคุณภาพนั้นจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างบุคลากร การส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีจะก่อให้เกิดการร่วมมือกันปฏิบัติงานตามไปด้วย





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญญาดา อนุวงศ์ และพิชญ์ญาภัค เจียมจรัสโชค. (2553). ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กุลภรณ์ เทพพัตรา. (2548). ความรู้ ทักษะ และความเชื่อมั่นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครต่อการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารพาณิชย์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2546). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษม วัฒนชัย. (2544). นโยบายการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ. Thailand Education.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2545). การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน. ม.ป.ท.: ม.ป.พ.
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. การเก็บรวบรวมข้อมูล (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://suanpalm3.kmutnb.ac.th/teacher/FileDL/nalinpat.por206255510104.pdf> [5 ตุลาคม 2555].
- มานิชฐา ก้องกวิน. (2551). ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งมีชีวิตดัดแปลงพันธุกรรมของประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทิมา จารณศรี. (2549). การศึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษา : กรณีศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี. สระบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสระบุรี.
- ชนาธิป อ่อนหวาน. (2553). ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติที่มีผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อขายสินค้าที่มีฉลากคาร์บอนของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาานิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาดวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดุขฎิ โยเหลา. (2545). ปัจจัยระดับบุคคลและรับโรงเรียนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 1. (ออนไลน์). สืบค้นจาก <http://www.o.nec.go.th/publication/46083/8.pdf>. [5 ตุลาคม 2555].
- ธัญญมล สุรียนิมิตสุข จิตตรา ผลมี และกิตติพร สมที. (2548). การรับรู้และการมีส่วนร่วมของบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี

- ทัศนีย์ คำรณฤทธิศร. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ ความพึงพอใจ
ในงานกับการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน โรงพยาบาลชุมชน เขต 11. (ออนไลน์). สืบค้นจาก
<http://www.thaithesis.org/detail.php?id=1202546000245>. [17 ตุลาคม 2555].
- ธนพล สมัครงการ. (2550). ความรู้ความเข้าใจปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงหลังเข้าร่วมโครงการ
ประยุกต์ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติ : ศึกษากรณีผู้เข้าอบรมพลังกายทิพย์
เพื่อสุขภาพ กรมขนส่งทหารอากาศ กองบัญชาการสนับสนุนทหารอากาศ. ภาคนิพนธ์
ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2546). การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง.
กรุงเทพมหานคร.
- นิมิตร อิศระกุล. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของผู้บริหารสถานศึกษากับการดำเนินการ
ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 1.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราช-
นครินทร์.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2546). ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร: เซ็นทรัลเอ็กเพรส.
เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2545). แนวคิดและกลยุทธ์ในการปรับระบบองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร: การศึกษา.
- บุญยาพร ฉิมพลอย และธิดาพร โตสติ. (2547). การศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินงานประกัน
คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. งานวิจัยสถาบัน. กรุงเทพมหานคร:
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญจนาฏ พ่วงพิพัฒน์. (2545). ทศนคติตอนโยบายการจัดระเบียบสังคมของนักศึกษา โรงเรียน
ศรีธนาพนิชยการเทคโนโลยี เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบนเน็ต, วิกกี; และ แมทธิวสัน, เอียน. (2546). ผู้นำรุ่นใหม่ สไตส์ CEO. กรุงเทพมหานคร: Good
Morning.
- ประภาศ ปานเจียง. (2555). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่”. บทความวิจัยเสนอในการประชุมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 3 วันที่
10 พฤษภาคม 2555.
- ปิ่นนเรศ กาศอุดม. (2013). ความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ
ประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาและบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า
จันทบุรี. Journal of Phrapokkiao Nursing College.24(1) September 2012 -
February 2013.

- ประภาพรธรรม อุ๋นอบ. (2553). เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่าง (ออนไลน์). สืบค้นจาก http://file.snru.ac.th/download.aspx?NFILE=TEACHER_181_26062012123641626.pdf [5 ตุลาคม 2555].
- พรเลิศ ยี่โถขาว. (2547). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก. หลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พันธ์ศักดิ์ พลสารมัย. (2548). "เปิดประเด็น." วารสารครุศาสตร์. 34(1); 176.
- พระมหาสุทัศน์ ตีสสรวาทิ. (2555). แนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พัชรนันท์ วงศ์สิงห์. (2556). การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- มัลลิกา ต้นสอน. (2545). การจัดการยุคใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วันชัย โกลละสุด. (2549). ความหมายและความสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม : การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม. (ออนไลน์). สืบค้นจาก http://opens.dpt.go.th/dpt_kmcenter/index.php?Option=com_content&taskUH=view&id=26&Itemid=1.
- วีรชน จิรัชยากร. (2551). บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 2. การค้นคว้าแบบอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ. (2553). สภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศีลวัต ศรีสวัสดิ์. (2552). ความรู้ความเข้าใจปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้ที่มีภูมิลำเนาในเขตกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการสิ่งแวดล้อม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. (2540). เทคนิคการประมวลผล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- สุชาติ ฤกษ์ไอรส. (2553). ทิศนคติของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา. วิชาการค้นคว้าอิสระ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

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



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้าน
การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 7 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - ตอนที่ 3 ทักษะคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - ตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - ตอนที่ 6 ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน
 - ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
2. โปรดส่งแบบสอบถามที่ท่านได้ตอบครบถ้วนสมบูรณ์แล้วกลับมายังสำนักพัฒนา
คุณภาพและระบบบริหาร 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 หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน		
6. คณะ/สำนัก/สถาบัน จะต้องกรอกผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในในระบบ CHE QA Online		
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา อยู่ในกลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี		
8. ข้อมูลในตารางข้อมูลพื้นฐาน ต้องนับตามปีการศึกษาเท่านั้น		
9. คณะทุกคนและมหาวิทยาลัย ต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี		
10. สมศ.เป็นหน่วยงานที่ดูแลการประเมินภายนอก ส่วน สกอ. เป็นหน่วยงานที่ดูแลการประเมินภายใน		

ตอนที่ 3 ทศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

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

ทศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การทำงานของท่านมีคุณภาพมากยิ่งขึ้นหลังจากที่ท่านได้ประยุกต์ใช้ระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA					
2. ท่านคิดว่า การประกันคุณภาพการศึกษาจะสามารถสร้างมาตรฐานให้กับมหาวิทยาลัยจนเป็นที่ยอมรับในสังคมภายนอก					
3. ท่านมองว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่เข้ามาจับผิดการทำงานของท่านมากกว่าการควบคุมคุณภาพในเนื้องาน					
4. ท่านคิดว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่น่าสนใจและมีประโยชน์มาก					
5. ท่านมีความรู้สึกกระตือรือร้นและยินดีให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่					
6. ท่านคิดว่า การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
7. ท่านไม่เคยรู้สึกเบื่อหน่ายกับการทำงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา					
8. ท่านมองว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา					
9. ท่านเตรียมความพร้อมในทุก ๆ ด้านเพื่อให้การดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
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
การมีส่วนร่วมในการวางแผน					
1. ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อวางแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา					
3. ท่านมีการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
4. ท่านมีการวางแผนในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศ เอกสารหลักฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้					
5. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน					
1. ท่านเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงาน/มหาวิทยาลัยได้จัดขึ้น					
2. ท่านปฏิบัติตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
3. ท่านพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของตนเองเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					

การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับการมีส่วนร่วม				
	5	4	3	2	1
4. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศหรือเอกสารหลักฐานที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
5. ท่านมีการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านได้จากการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งภายใน/ภายนอกหน่วยงาน					
การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน					
1. ท่านตรวจสอบการปฏิบัติงานของท่านตามคู่มือหรือแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
2. ท่านมีการใช้ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงาน SAR หรือ เขียนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในส่วนที่ท่านร่วมรับผิดชอบ					
4. ท่านเข้าร่วมประชุมหารือเตรียมความพร้อมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
5. ท่านมีส่วนร่วมในวันตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการดำเนินงาน					
1. ท่านปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านตามผลการประเมิน/ข้อเสนอแนะที่ได้จากการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดแนวทางพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย					
4. หน่วยงาน/สถาบันเปิดโอกาสอย่างเต็มที่ ให้ท่านเสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพ					
5. ท่านได้เสนอข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน/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. เมื่อมีปัญหาเรื่องงาน ท่านและเพื่อนร่วมงานจะปรึกษาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน					
4. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการพูดคุยเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ					
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 | พฤติกรรมของหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | พฤติกรรมของหัวหน้างานอยู่ในระดับการน้อย |
| 1 | หมายถึง | พฤติกรรมของหัวหน้างานอยู่ในระดับการน้อยที่สุด |

การปฏิบัติของผู้นำ	ระดับพฤติกรรม				
	5	4	3	2	1
1. เป็นผู้มองการณ์ไกล สามารถกำหนดทิศทาง และปรับแนวทางการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม					
2. แก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และนำมาซึ่งความพอใจโดยรวม					
3. ใฝ่หาความรู้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ					
4. ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อนำมาใช้งานประกันคุณภาพ					
5. ส่งเสริมให้บุคลากรหาหรือเสนอวิธีการแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ					
6. ส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่มสร้างสรรค์รูปแบบการทำงานใหม่เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพงานประกันคุณภาพ					
7. มอบหมายงานประกันคุณภาพอย่างเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร					
8. รับรู้และช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกให้บุคลากรในการประกันคุณภาพ					
9. ให้การยกย่องชมเชยเมื่องานประกันคุณภาพได้ผลดีเยี่ยม					
10. ติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ					

ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

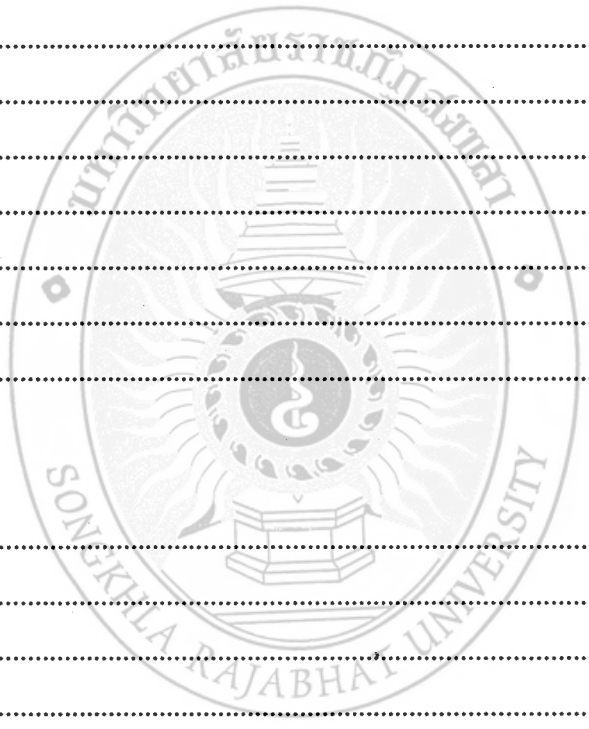
คำชี้แจง ท่านมีปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัยอย่างไร

ปัญหาและอุปสรรค

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

ข้อเสนอแนะ

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



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวทิพย์มณี ขุนฤทธิ์
ประวัติการศึกษา	
2541	การศึกษาบัณฑิต โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์
2549	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายและการวางแผนสังคม
ประวัติการทำงาน	
2541-2543	เจ้าหน้าที่ธุรการและการเงิน สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอตะโหมด
2543-2544	บรรณารักษ์ สังกัดห้องสมุด โรงเรียนส่องแสงวิทยา
2544-2549	บรรณารักษ์ สังกัดห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
2549-2552	อาจารย์โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนเทศศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
2552-2557	นักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
2557 จนถึงปัจจุบัน	บรรณารักษ์ สังกัดห้องสมุด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาลัยรัตภูมิ
งานวิจัย	การพัฒนารูปแบบห้องสมุดมีชีวิตสถาบันอุดมศึกษาในภาคใต้
ผลงานวิชาการ	เอกสารประกอบการสอน การบริการของห้องสมุดและศูนย์ สารสนเทศ
บทความทางวิชาการ	การพัฒนารูปแบบห้องสมุดมีชีวิตสถาบันอุดมศึกษาในภาคใต้
การนำเสนอผลงานวิจัย	
2549	มหาวิทยาลัยทักษิณและมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต