รายงานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The factors impact efficiency of guarantee of educational quality of the Faculty of Law, Ramkhamhaeng University

นางสาวมนฤดี เหล่าประดิษฐ์

ได้รับเงินอุดหนุนการวิจัยจากคณะนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2556

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิจัย	ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวมนฤดี เหล่าประดิษฐ์
ปีที่วิจัย	2556

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของการทำงาน ด้านทรัพยากร ด้านผู้บริหาร และด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง และศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน 4 ประเด็น คือ (1) ความชัดเจนและความต่อเนื่องของนโยบาย (2) การสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติตามแผนงาน (3) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข (4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบ คำบรรยาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรคณะนิติศาสตร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย โดยศึกษาจากประชากรสังกัดคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 167 คน ในปีงบประมาณ 2557 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างงบรายได้ ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS fo. windows มาประมวลผล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายการปฏิบัติงาน

ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน มาวิเคราะห์โดยนำข้อมูลเหล่านั้นมาแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ได้กำหนดค่าเฉลี่ยการแปลความหมาย

ผลการวิจับพบว่า

1. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของการทำงาน ด้านผู้บริหาร ด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก และด้านทรัพยากร อยู่ในปานกลาง

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ด้านการนำผลการประเมินมาวามคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากสภาพปัญหาดังกล่าวเห็นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพิจารณาทบทวนหลักเกณฑ์เกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่เสียใหม่ เพื่อสร้างความเป็นธรรมแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานของรัฐ ดังนั้นจึงต้องศึกษาวิเคราะห์หลักเกณฑ์เกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสม ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาแบบเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ และในประเทศไทย อีกทั้งศึกษาจากกลุ่มประชากรบุคคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

Title	The factors impact efficiency of guarantee of educational quality of the Faculty of Law, Ramkhamhaeng University
Researcher	Monruedee Laopradit
Year	2556

This research is a survey research having its objectives to study the cognition of personals in the Faculty of Law, Ramkhamhaeng University in respect of educational quality, and levels of opinions regarding factors which impact performance efficiency in respect of guarantee of educational quality of the Faculty of Law, Ramkhamhaeng University in 4 (four) aspects which are natures of work, resources, managements, and human relations. And to study levels of opinions regarding performance of guarantee of educational quality in 4 (four) aspects which are performance planning, compliance with a plan, checking and estimate of a result, and taking result estimated to improve. And to study additional suggestion regarding performance of guarantee of educational quality in 4 (four) issues which are (1) clearness and continuity of the policy, (2) support of resources for compliance with the plan, (3) taking result estimated to improve, and (4) information technology system supporting the performance. Researcher has proposed the analysis result in form of supplementary tables.

The peoples used for this research which are personals of the Faculty of Law. Researcher has stipulated the scope of the research by studying from the people in the Faculty of Law, Ramkhamhaeng University in the number of 167 persons in the fiscal year of 2014 consisting of government employees, officers of the University, regular employees, employees in kind of the income budget, yearly provisional employees.

With regard to the analysis of the result, the program called "SPSS for window" shall be used for evaluating as the following procedures:

1. Taking the information from the questionnaire in part 1 which is the information regarding the status of the answerer of such questionnaire divided from gender, age, education degree, job position, types of performance, experience of work in the department, experience of work regarding guarantee of educational quality, and overview of performance regarding guarantee of educational quality of the department which shall be analyzed by means of taking such information to enumerate frequency and find percentage, then propose it in form of supplementary tables; and

2. The questionnaire in part 2 shall be questions regarding the factors impact performance efficiency in respect of guarantee of educational quality. The statistic used which are mean, standard deviation. The criterion for interpretation shall be the mean of interpretation.

The Research Outcomes

1. With regard to the opinions regarding the factors which impact the performance efficiency in respect of guarantee of educational quality, from the overview, it is in the high level and the 4 (four) aspects which are natures of work, managements, and human relations shall be in the high level, and for the aspect of resources, it shall be in the average level.

2. With regard to the opinions in respect of guarantee of educational quality from the overview, it is in the high level and the 4 (four) aspects which are performance planning, compliance with a plan, checking and estimate of a result, and taking result estimated to improve to the performance in respect of guarantee of educational quality which, from the overview, they are in the high level

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณบดีคณะนิติศาสตร์ คณะกรรมการวิจัยคณะนิติศาสตร์ ทุกท่านที่ได้ร่วมพิจารณาเค้าโครงวิจัย และให้การสนันสนุนเงินทุนอุดหนุนการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหลาย และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์สำหรับงานวิจัยนี้

นางสาวมนฤดี เหล่าประดิษฐ์

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... (3)

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... (5)

กิตติกรรมประกาศ ..... (7)

สารบัญ ..... (8)

บทที่

1 บทนำ 1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 8

1.3 ขอบเขตการวิจัย 9

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ 9

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 11

2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 12

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance in Education) 12

2.1.1 ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก 17

2.1.2 ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามกำหนดในกฎของกระทรวง 17

2.1.3 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 18

2.2 แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 19

2.3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ 34

2.4 แนวคิดเรื่องปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 36

2.5 ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ 40

บทที่ หน้า

3 วิธีดำเนินการวิจัย 44
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 44
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 44
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 46
3.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 46
3.5 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 48
5 สรุปผลการวิจัย 72
บรรณานุกรม 82
ภาคผนวก 84
ประวัติผู้วิจัย 97

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาและอย่างรวดเร็ว การที่จะก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้นั้น ปัจจัยสำคัญคือ คุณภาพของคน การพัฒนาคุณภาพของคนจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้รับผิดชอบได้แก่ สถานศึกษา จะต้องเป็นผู้จัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานคุณภาพ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเริ่มจากสถานศึกษาต้องดำเนินการพัฒนาคุณภาพตนเอง ซึ่งนั้นก็คือ สถานศึกษาต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา[1]

เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ในหมวด 6 จึงได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้คำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาของชาติและมาตรฐานการอุดมศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนา โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการตามที่กำหนดในกระทรวง[2] ซึ่งความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติ มี 4 ประการ คือ

ประการที่ 1 การจัดการเรียนการสอน

ประการที่ 2 การวิจัย

---

[1] คู่มือการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, หน้า 16

[2] กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546

ประการที่ 3 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

ประการที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1.1.1 ปัจจัยในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความสำคัญยิ่ง ประกอบกับที่มีปัจจัยภายนอกและภายในหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

1.1.1.1 คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้นซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยส่วนรวมในระยะยาว

1.1.1.2 มีการแข่งขันกันในเชิงคุณภาพของการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและนอกประเทศมากขึ้น

1.1.1.3 สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติ

1.1.1.4 สถาบันอุดมศึกษาจะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

1.1.1.5 สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชน

1.1.1.6 สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountabillity)[3]

---

[3] คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน,สำนักงาน. (2554). **แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด ,หน้า 8

การประกันคุณภาพภายในเป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพมาตรฐาน และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessmant Report : SAR) เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรับรองการประกันคุณภาพภายนอก[4]

มหาวิทยาลัยรามคำแหง จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหง พ.ศ.2514 โดยมีจุดมุ่งหมายให้เป็นสถาบันการอศึกษาแบบตลาดวิชา เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนสถานที่เรียนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญในขณะนั้นตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ดำเนินการตามภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติทั้ง 4 ประการ ดังกล่าวได้อย่างมีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม ปัจจุบันมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้เปิดสอนทั้งในระดับปฐมวัย ปริญญาตรี ประกาศนียบัตรบัณฑิต ปริญญาโท และปริญญาเอก ภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม มีความเป็นผู้นำเพื่อสร้างสรรค์สังคมไทยให้พัฒนาอย่างยั่งยืน สนับสนุนการศึกษาวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ กระจายโอกาสความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทางการศึกษาไปสู่ปวงชน นำวิชาการไปสู่ความเป็นสากล เพื่อเป็นศูนย์กลางการศึกษาแห่งหนึ่งของโลก และได้มีการกำหนดพันธกิจสำคัญประการหนึ่งคือ ดำเนินการให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาทุกคณะ/สำนัก/สถาบัน/สาขาวิทยบริการฯ และโรงเรียนสาธิตฯ ด้วยระบบ QA และ ISO9001 อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาคุณภาพทุกหน่วยงานนำไปสู่ผลผลิต คือ นักเรียนและบัณฑิตที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและภายนอกประเทศ

คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ก่อตั้งขึ้นพร้อมกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยรามคำแหง เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2514 โดยมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยรามคำแหงตามประกาศใน

---

[4]สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, เรื่องเดียวกัน ,หน้า 2,3

ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 88 ตอน 24 ลงวันที่ 2 มีนาคม 2514 โดยใช้อาคารสถานที่จัดนิทรรศการของงานแสดงสินค้านานาชาติ ตำบลหัวหมาก เป็นสถานที่ตั้งของมหาวิทยาลัยชั่วคราว และมหาวิทยาลัยอนุมัติให้ใช้อาคารกลางน้ำ (ปัจจุบันได้รับการปรับปรุงเป็นที่ทำการสภาอาจารย์) ให้เป็นสถานที่ทำการของคณะนิติศาสตร์ ต่อมารัฐบาลอนุมัติให้สถานที่ตั้งชั่วคราวเป็นสถานที่ตั้งถาวรของมหาวิทยาลัย คณะนิติศาสตร์จึงได้รับอนุมัติให้สร้างอาคารที่ทำการถาวร คือ อาคาร LOB (Law Office Building) ปัจจุบัน คือ อาคารคณะนิติศาสตร์

คณะนิติศาสตร์ได้จัดการศึกษาโดยแบบการศึกษาเปิดแบบตลาดวิชาให้โอกาสและความเสมอภาคทางการศึกษาแก่ทุกคนที่ใฝ่หาความรู้ จนถึงปัจจุบันเป็นเวลากว่า 30 ปีแล้ว โดยมีผู้สมัครเข้าเป็นนักศึกษาหลายแสนคนและได้ผลิตบัณฑิตนิติศาสตร์ออกไปรับใช้สังคมแล้วมากมาย บัณฑิตเหล่านี้ได้กระจายอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ซึ่งปัจจุบันเป็นที่ยอมรับทั้งในด้านคุณภาพและความสามารถในการปฏิบัติงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ได้สร้างชื่อเสียงเกียรติคุณแก่คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้วยดีเสมอมา

1.1.2 การแบ่งส่วนราชการคณะนิติศาสตร์ ได้มีการแบ่งส่วนข้าราชการตามโครงสร้างดังนี้

1.1.2.1 สำนักงานเลขานุการ มี 5 งาน 1 ศูนย์ ดังนี้

1) งานบริหารและธุรการ

2) งานคลังและพัสดุ

3) งานบริการการศึกษา

4) งานนโยบายและแผน

5) งานประกันคุณภาพการศึกษา

6) ศูนย์คอมพิวเตอร์

1.1.2.2 ภาควิชา มี 7 ภาควิชา ดังนี้

1) ภาควิชากฎหมายทั่วไป

2) ภาควิชากฎหมายแพ่ง

3) ภาควิชากฎหมายมหาชน

4) ภาควิชากฎหมายพาณิชย์

5) ภาควิชากฎหมายวิธีสบัญญัติ

6) ภาควิชากฎหมายระหว่างประเทศ

7) ภาควิชากฎหมายเพื่อการพัฒนา

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนบุคลากรสายวิชาการ

วุฒิ / ตำแหน่งทางวิชาการ	ปริญญาตรี		ปริญญาโท		ปริญญาเอก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์			16	23.22	2	3.28	18	29.50
ผู้ช่วศาสตราจารย์			7.5	12.29	4.5	7.37	12	19.66
รองศาสตราจารย์			22	36.07	9	14.75	31	50.82
ศาสตราจารย์								
รวม							61	100

ตารางที่ 2 สรุปจำนวนบุคลากรสายสนับสนุน

ประเภทบุคลากร	งบคลัง	งบรายได้	ยอดรวม
ข้าราชการ	-	-	25
ลูกจ้างประจำ	9	-	-
ลูกจ้างงบรายได้	-	51	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	8	-	-
ลูกจ้างชั่วคราวรายปี	-	-	8
สรุปยอดรวม	17	51	33

1.1.3 กำหนดการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษา

การตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการศึกษาเป็นอย่างมาก ซึ่งจะเห็นได้จากบทบัญญัติต่างๆที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ เช่น มาตรา 8 บัญญัติเกี่ยวกับหลักในการจัดการศึกษาไว้ว่าให้เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน โดยให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและให้มีการพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และในมาตรา 9 ได้มีการกำหนดการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษาโดยให้ยึดหลัก 6 ประการดังต่อไปนี้

1.1.3.1 มีเอกภาพด้านนโยบาย และมีความหลากหลายในการปฏิบัติ

1.1.3.2 มีการกระจายอำนาจไปสู่พื้นที่เขตการศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1.3.3 มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา

1.1.3.4 มีหลักการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาและการพัฒนา คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.1.3.5 ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่างๆมาใช้ในการจัดการศึกษา

1.1.3.6 การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น

จะเห็นได้ว่าจุดมุ่งเน้นที่สำคัญประการหนึ่งของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 คือเรื่องของคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดให้มีการจัดทำมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยบัญญัติไว้มาตรา 47 ว่า “ ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก” ซึ่งพระราชบัญญัติดังกล่าวได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพภายใน ว่า “การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของของ

สถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น" รวมทั้งให้ความหมายของการประกันคุณภาพภายนอกไว้ว่า "การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา"

ก่อนที่จะมีการรับรองหรือประกันคุณภาพจากภายนอก สถานศึกษาต้องแสวงหามาตรการต่างๆในการพัฒนาตนเอง และจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อเป็นการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม ดังที่บัญญัติเอาไว้ในมาตรา 48 ว่า

" ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก"
และมาตรา 50 ที่ว่า

" ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติภารกิจของสถานศึกษาตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง ที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น"

นอกจากนี้ในบทเฉพาะกาล มาตรา 72 ยังได้กำหนดเวลาในการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ด้วยว่า "ภายในหกปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ ให้กระทรวงจัดให้มีการประเมินผลภายนอกครั้งแรกของสถานศึกษาทุกแห่ง"

จากสาระบัญญัติดังกล่าวข้างต้นทำให้หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดการศึกษาได้กำหนดนโยบายและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ให้สถานศึกษาในสังกัดได้นำไปดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 กระทรวงศึกษาธิการก็ได้กำหนดเป็นนโยบายให้ทุกกรมที่มีสถานศึกษาในสังกัดจัดดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่สนองรับนโยบายดังกล่าวและได้เข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้แต่งตั้งคระกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นในคณะนิติศาสตร์ตั้งแต่ปี พ.ศ.2546

อย่างไรก็ตามการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาจะต้องร่วมมือกันดำเนินการ มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในสถานศึกษา เกิดความรู้สึกว่าเป็นงานปกติ เป็นการมองตนและประเมินตนเอง ซึ่งจะทำให้สถานศึกษามีฐานข้อมูลที่มั่นคงเป็นจริง โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยในฐานะผู้รับผิดชอบในเรื่องนี้ของหน่วยงาน สนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อทราบสาเหตุ ปัจจัย ผลกระทบที่เกี่ยวข้องในอันที่จะนำไปสู่แนวทางแก้ไขปัญหาต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย โดยศึกษาจากประชากรสังกัดคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 91 คน ในปีงบประมาณ 2557 ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างงบรายได้ ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ประเภทตำแหน่งของบุคลากรคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ตัวแปรตาม ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ความรู้ความเข้าใจของบุคลากร ด้านการประกันคุณภาพ
2. ทักษณะด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
3. วัสดุ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการดำเนินงาน
4. นโยบายของผู้บริหาร

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง เป็นกระบวนการซึ่งประกอบขึ้นเป็นระบบที่มีกลไก (1) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) โดยการสร้างระบบและกลไกหลักเกณฑ์ วิธีการต่าง ๆ ในการควบคุมคุณภาพ (2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) ตรวจสอบว่ามี หรือ ไม่มี ทำ หรือ ไม่ทำ (3) การตรวจประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) ตรวจประเมินเชิงคุณภาพว่าดี หรือ ไม่ดี ระดับคุณภาพของแต่ละตัวชี้วัดว่าอยู่ระดับใด (4) การรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) ภายหลังการตรวจสอบ/ตรวจประเมินคุณภาพ สรุปผลว่ารับร้อง หรือ ไม่รับรอง ผ่าน หรือ ไม่ผ่าน ดังนั้น การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิต

ทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิผลได้มาตรฐานตามที่กำหนด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน คือ การศึกษาและการเตรียมการการวางแผนประกันคุณภาพการศึกษา การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย การพัฒนาและการปรับปรุงมาตรฐานและการเตรียมรับการประเมินจากภายนอก

3. การมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การรับรู้เข้าใจ ร่วมคิดร่วมทำในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

4. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

5. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินผลการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาและมาตรฐานของสถานศึกษา

6. การเตรียมความพร้อมของบุคลากรในคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หมายถึง การสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรทั้งหมด และการพัฒนาความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการปฏิบัติงานตามกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

7. การวางแผนปฏิบัติ หมายถึง การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายการบริการของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง วัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมายตามมาตรฐานการศึกษา แนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลาในการดำเนินงาน งบประมาณ และผู้รับผิดชอบ

8. การปฏิบัติตามแผน หมายถึง การส่งเสริม สนับสนุน จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการกำกับ ติดตาม และการนิเทศ

9. การตรวจติดตาม หมายถึง การวางกรอบการตรวจติดตาม จัดทำเครื่องมือ และการเก็บข้อมูลแหล่งตรวจสอบ

10. การนำผลการตรวจติดตามมาปรับปรุงงาน หมายถึง การปรับปรุงการปฏิบัติงานบุคลากร การวางแผนในระยะต่อไป และการจัดทำสรุปรายงาน

11. การจัดทำรายงานการศึกษาตนเองหรือรายงานประจำปี หมายถึง การรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการตรวจสอบ การวิเคราะห์มาตรฐาน และการเขียนรายงานและเผยแพร่

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ได้ข้อสนเทศในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในระยะเวลาต่อเนื่องกันไปตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

2. ทำให้กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ทำให้ได้แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance in Education)

ผลกระทบจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) ทำให้เกิดการสื่อสารไร้พรมแดน หรือเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร (Information Technology) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา และวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้บุคคลต้องมีการเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับยุคและสมัย การที่บุคคลจะเรียนรู้และปรับตัวได้ดีอันเนื่องมาจากการได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ และการศึกษาที่มีคุณภาพจำเป็นต้องมีระบบการศึกษาและการจัดการระบบที่ดี มีคุณภาพและประสิทธิภาพในทุกๆด้าน ทั้งทางด้านการบริหารจัดการ หลักสูตรการเรียนการสอน การพัฒนาครู การพัฒนาสื่อ และแหล่งการเรียนรู้ ตลอดจนการสร้างความร่วมมือและการประสานสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษา ผู้ปกครอง ชุมชน และองค์กรต่างๆ

ยุทธวิธีในการทำให้การจัดการศึกษามีคุณภาพได้ดีเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และผลกระทบที่สำคัญจากการสื่อสารที่ไร้พรมแดน ทำให้ประเทศไทยมีการรับรู้และตื่นตัวในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้ทัดเทียมต่อประเทศตะวันตก ความคาดหวังของสังคม ความต้องการของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และการมีส่วนร่วมทางด้านการศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก สิ่งเหล่านี้ได้ถูกระบุในกฎหมายรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติการศึกษา ดังนี้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษา ที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 **มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา** มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษา ที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 **มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา** มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย

ความหมายของการประกันคุณภาพ

1. คุณภาพ(Quality) หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ทุกประการของผลการปฏิบัติงานตามดัชนีตัวชี้วัดคุณภาพ และองค์ประกอบที่กำหนดไว้

2. คุณภาพ (Quality) เป็นคำที่มีความหมายได้ตามบริบทที่แตกต่างกันออกไป เนื่องจาก คุณภาพเป็น

ภาพความคิด (Concept) ที่เกี่ยวข้องกับคุณค่า (Value) หรือความพึงพอใจ (Interest) ในด้านหนึ่งคุณภาพ หมายถึง สิ่งที่สอดคล้องกับรสนิยมหรือความต้องการของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลคุณภาพอาจมีความหมายว่าเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ (Fitness for purpose) เมื่อวัตถุประสงค์นั้นเป็นความต้องการของลูกค้า ในอีกด้านหนึ่งคุณภาพมีความหมายว่ามีระดับของความเป็นเลิศตามที่ต้องการ มีผู้ได้ให้ความหมายของคำว่า "คุณภาพ"ไว้ดังนี้

"คุณภาพ" ลักษณะความดี ลักษณะประจำบุคคลหรือสิ่งของ Cryer ให้ความหมาย "คุณภาพ" คือ ผลรวมของคุณลักษณะและคุณสมบัติของผลผลิตสนองตอบความต้องการที่กำหนด "คุณภาพ" คือคุณสมบัติทุกประการของสิ่งที่ดำรงอยู่ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ (Quality is the totally of characteristics of an entity that bear on its ability to satisfy stated and implied needs.)

"คุณภาพ" เป็นนามธรรมเมื่อนำมาแปลงเป็นรูปธรรมให้สามารถเปรียบเทียบเพื่อให้ตัดสินได้ ก็จะกลายเป็นมาตรฐานจากความหมายในด้านต่างๆ จะเห็นว่า "คุณภาพ" เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับ

- คุณลักษณะที่เป็นไปในด้านดี และต้องมีมาตรฐานที่สามารถเทียบวัดได้

- ต้องสามารถตอบสนองความต้องการ หรือความคาดหวังของลูกค้าและต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

3. ระบบ และกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ

โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็น กลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

4. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่หากดำเนินการตามระบบที่ได้กำหนดไว้แล้วจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่าจะได้การทำงานที่มีคุณภาพ โดยในระบบดังกล่าว มีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ(Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ[5] จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบและกระบวนการผลิต และผลลัพธ์ของการทำงานประกอบด้วยการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพโดยภายนอก

5. การตรวจสอบระบบคุณภาพ(Quality Auditing) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยมุ่งเน้นที่ระบบและกลไกของการควบคุมคุณภาพของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เป็นการตรวจสอบระบบที่พัฒนาขึ้นมาว่ามีคุณภาพ และมีการใช้ระบบนั้นอย่างไร และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เชื่อถือได้ว่า การจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

6. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลโดยภาพรวมเมื่อได้ใช้ระบบการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงานแล้ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพอย่างไร ทั้งนี้การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพจะต้องทำอย่างเป็นระบบมีหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่ชัดเจน

7. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมควบคุมคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยที่จะทำให้ผู้บริหารมหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัยมีความมั่นใจว่า สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ดำเนินการตามภาระงานที่ให้บริการตามจุดมุ่งหมาย

---

[5] **คู่มือการประกันคุณภาพภายในสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย**, เรื่องเดียวกัน ,หน้า159

8. การประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติงานที่ดำเนินการตามระบบที่กำหนดไว้เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจและผู้ให้บริการมีความสุขในการทำงานและให้บริการ

การประกันคุณภาพจะมีประสิทธิภาพ เมื่อมีการประเมินผลการดำเนินงานตามกระบวนการการให้บริการ และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการให้มีความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง

9. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมิน การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

10. องค์ประกอบ/ดัชนีตัวชี้วัด หมายถึง องค์ประกอบการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

11. องค์ประกอบคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา

12. ตัวบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

13. การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานให้คุ้มค่ากับงบประมาณและเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้

14. รายงานประจำปี หมายถึง รายงานสัมฤทธิผลการดำเนินงานในรายปีของหน่วยงาน ซึ่งถือว่าเป็นรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอีกทั้งความสอดคล้องและรองรับการประเมินคุณภาพภายในได้

15. การให้บริการวิชาการ หมายถึงการที่หน่วยงานที่อยู่ในสถานะที่เป็นที่พึ่งของชุมชนหรือเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ หรือทำหน้าที่ใดๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาขึ้นของชุมชนในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ ตลอดความเข้มแข็งของชุมชน ประเทศชาติและนานาชาติ รวมถึงการบริการวิชาการที่มีค่าตอบแทน และบริการวิชาการแบบให้เปล่า

16. หลักธรรมาธิบาล มาจากคำว่า ธรรมะ + อภิบาล หมายความว่าหลักการบริหารจัดการบ้านเมือง และสังคมที่ดี (Good Governance) ประกอบด้วยหลักพื้นฐาน 6 ประการ ดังนี้[6]

16.1. หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆให้ทันสมัย และเป็นธรรมเป็นที่ยอมรับทั้งผู้ออกกฎและผู้ปฏิบัติตาม ตลอดจนทุกคนในสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตาม

16.2 หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม ซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบตลอดจนมีความชอบธรรมในการใช้อำนาจ

16.3 หลักความโปร่งใส่ มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายประชาชนเข้าถึงข่าวสารได้สะดวก เปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ไม่บิดเบือน หรือปิดบังบางส่วน

16.4 หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้สังคมมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เราทำทั้งร่วมคิดร่วมทำ ร่วมแก้ไขปัญหาและรับผิดชอบ

16.5 หลักความรับผิดชอบตรวจสอบได้ นอกจากจะต้องมีความรับผิดชอบแล้วยังจะต้องสร้างกระบวนการให้หน่วยงานต่างๆมาตรวจสอบได้ว่าการทำงานของเราโปร่งใส่จริง

16.6 หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดคุ้มเงิน คุ้มเวลา คุ้มแรงงาน

17. ด้านการเงินและงบประมาณ

- รายรับทั้งหมดของหน่วยงาน(ปีงบประมาณ) หมายถึง รายได้ที่สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่ายได้รับไม่ว่าจะเป็นจาก งบประมาณแผ่นดิน และหรือรายได้ที่เป็นเงินนอกงบประมาณ

---

[6] **คู่มือการประกันคุณภาพภายในสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย** ปีการศึกษา 2551 (มิ.ย.51-พ.ค.52) หน้า 60

• รายได้จากงบประมาณแผ่นดิน หมายถึง รายได้ที่ได้รับจากรัฐบาลตามพระราชบัญญัติ งบประมาณ รายจ่ายประจำปีหรือพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมหรือที่กำหนด ขึ้นใหม่ในระหว่างปีงบประมาณ

2.1.1 ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance) มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก (External Quality Assurance) มาตรา 49 กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษา ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

2.1.2 ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามกำหนดในกฎของกระทรวง ซึ่งกฎของกระทรวงศึกษาธิการมี 2 ฉบับ ดังนี้

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2546 ข้อ 2 วรรคสอง บัญญัติว่า ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

-ระบบการบริหารจัดการและสารสนเทศ

-การพัฒนามาตรฐานการศึกษา

-การจัดแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

-การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา

-การตรวจสอบและการทบทวนคุณภาพการศึกษา

-การประเมินคุณภาพการศึกษา

-การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี

-การผดุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 ข้อ 6 (1) บัญญัติว่า ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงองค์ประกอบของคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาดังต่อไปนี้

-ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน

-การเรียนการสอน

-กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

-การวิจัย

-การบริการทางวิชาการแก่สังคม

-การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

-การบริหารและการจัดการ

-การเงินและงบประมาณ

-ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.3 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วย 3 กระบวนการ ดังนี้

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นกระบวนการดำเนินการของหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันการศึกษาในการกำหนดมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ หลังจากนั้นหน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันการศึกษาจัดทำแผน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพเข้าสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ใน

ด้านการพัฒนาหลัก สูตร สื่อการพัฒนาครูและบุคลากร ธรรมนูญสถานศึกษา ระเบียบการสอน การแนะแนว การจัดการเรียนการสอน และการประเมินผล ทั้งนี้จะเน้นระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามแผน ติดตาม กำกับการดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

การตรวจสอบ (Quality Audit) เป็นการดำเนินการของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดในการยืนยันเป้าหมายที่กำหนด มุ่งไปสู่มาตรฐานที่ต้องการ โดยการดำเนินการดังนี้

การตรวจสอบและทบทวนการดำเนินงานทั้งระบบด้วยตนเองของสถาบันการศึกษา เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และรายงานผลต่อผู้ปกครองและผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา

การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษา โดยหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและ/หรือใช้มาตรการในการส่งเสริมพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของการสอน เป็นต้น การประเมินคุณภาพภายในจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self Study) และการประเมินตนเอง (Self Assessment)

ส่วนการประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการดำเนินงานโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อประเมินผลและรับรองว่า สถาบันการศึกษาจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้

2.2 แนวความคิด ทฤษฎีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้ว ประสิทธิภาพ (efficiency) ในการปฏิบัติงานมักจะแยกไม่ออกกับประสิทธิผล (effectiveness) ในการปฏิบัติงานเพราะการปฏิบัติงานนั้นจะมีประสิทธิภาพไม่ได้ ถ้าหากว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งหมายความว่าการปฏิบัติงานจะไม่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกัน การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลก็ไมจาเป็นว่าการปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพเสมอไป เพราะว่าความหมายโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นมีผู้กล่าวไว้หลายท่านด้วยกัน ดังนี้

พีเตอร์สน และพลาวแมน (Peterson & Plowman) [7] ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านทางธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบว่าหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และความหมายอย่างกว้าง หมายถึงคุณภาพของการมีประสิทธิผล (quality of effectiveness) และความสามารถใน การผลิต (competence and capability) และ ในการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามี ประสิทธิภาพสูงสุด ก็เพื่อสามารถผลิตสินค้า หรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้อง การที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และขอผูกพันด้านการ เงินที่ มีอยู่ ดังนั้นแนวความคิดของคำว่าประสิทธิภาพในด้านธุรกิจมีองค์ประกอบ 5 ประการคือ ต้นทุน(cost) คุณภาพ (quality) ปริมาณ (quantity) และวิธีการ (method) ในการผลิต

มิลเล็ท (Millet) [8] ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รบผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึงความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service)

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service)

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

---

[7] คฑาวุธ พรหมยน. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2.**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2545, หน้า 9

[8] สถิต คำลาเลี้ยง, **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบินทหารเรือ.** วิทยานิพนธ์ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง. 2544 , หน้า 13

ไซมอน (Simon)ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้วา กล่าวคือ ถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดู ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทรรศนะนี้จึง หมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการรบริหารราชการ องค์กร ของรัฐก็บวกความพึงพอใจของผู้รบบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็น สูตรได้ดังนี้

E = (O-I)+ S

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

0 = Output คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รพี แก้วเจริญ และฑิตยา สุวรรณะชฎ ได้อธิบายความหมายของ คำว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้าหรอความพึงพอใจ

ทิพาวสี เมฆสวรรค์ ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมี ความหมายรวมถึงผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ้มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ ได้เสนอ แนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบ ราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง บุงการทางานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงานโดยม่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผล และวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรู ปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้าง และระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการ ทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคคลากร มีการกระจาย อำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์การเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแกองค์กรที่ ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ [10] นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึงกิจกรรมทาง ด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

---

[9]ระพี แก้วเจริญ และฑิตยา สุวรรณะชฎา.**การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี. (2510), หน้า 5

[10] ธงชัย สันติวงษ์. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. 2526, หน้า 198

สมพงษ์ เกษมสิน ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มี ประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน

5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง

8. งานเสร็จทันเวลา

9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่สอนงานได้

12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น และมีนักทฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุป เป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ (Becker&Neuhauser) [11] ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าววา ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เชน คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์การในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัย ประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1.หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การนั้น มีความซ้ำซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมี ประสิทธิภาพขององค์การมากกว่า องค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซอนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบลู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กรเพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

---

[11] คฑาวุธ พรหมายน .เรื่องเดียวกัน, หน้า 12

แคทซ์ และคาฮ์น (Katz & Kahn) [12] ซึ่งเป็นนกทฤษฎีที่ศึกษา องค์กรระบบเปิด (open system) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของ ประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์การ ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิต ที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นฤมล กิตตะยานนท์[13] ได้เสนอ ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะลูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้

1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ

1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทัศนะคติ คานิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขนจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความตองการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความ

---

[12] Katz, Daniel, & Kahn, Robert L.**The social psychology of organization.** (2nd ed.). New York: McGraw-Hill. 1978, pp. 232-240

[13] คฑาวุธ พรหมายน, เรื่องเดียวกัน ,หน้า 15-16

ตั้งใจ เพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์การหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่ คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

มาโนช สุขฤกษ์ และคณะ[14] ได้ กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

1.1 เพศ

1.2 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1.3 อายุ

1.4 ระยะเวลาในการทำงาน

1.5 สติปัญญา

1.6 ระดับการศึกษา

1.7 บุคลิกภาพ

---

[14] สถิต คำลาเลี้ยง,เรื่องเดียวกัน ,หน้า 18-19

2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่

2.1 ชนิดของงาน

2.2 ทักษะความชำนาญ

2.3 สถานภาพทางอาชีพ

2.4 สถานภาพทางภูมิศาสตร์

2.5 ขนาดของธุรกิจ

3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร

3.1 ความมั่นคง

3.2 รายได้

3.3 สวัสดิการ

3.4 โอกาสก้าวหน้าในงาน

3.5 สภาพการทำงาน

3.6 ผู้ร่วมงาน

3.7 ความรับผิดชอบ

3.8 การจัดการ

สมพงษ์ เกษมสินได้พูดถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลใน การปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ แต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่[15]

---

[15] สมพงษ์ เกษมสิน. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช. (2519), หน้า 271-273

1. กิจกรรมในงานและนอกงาน

2. การรับเสถานการณ์

3. ระดับความปรารถนา

4. กลุ่มอ้างอิง

5. เพศ

6. ภูมิหลังทางวัฒนธรรม

7. การศึกษา

8. ประสบการณ์

9. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดของกิลเมอร์ (Gilmer) เป็นแนวคิดความคาดหวัง คือ บุคคลจะพิจารณาความพึงพอใจในงานจากระดับขั้นความคาดหวัง ว่าสอดคล้องกับความต้องการเพียงใด ถ้าความคาดหวังนั้นสอดคล้องกับความต้องการก็จะมีความพึงพอใจในงานสูง Gilmer ได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ตามลำดับดังนี้

1.1 ความมั่นคงในงาน (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในอาชีพ ความมั่นคงในตำแหน่ง หน้าที่การงาน ความมั่นคงขององค์กร ความเหมาะสมของอาชีพกับงาน ความอาวุโส การมีโอกาส ได้เรียนรู้และฝึกทักษะจากงาน ไม่มีอิทธิของการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่การงาน

1.2 โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าโดยยึดหลักคุณธรรม ความอาวุโส สามารถก้าวหน้าไปตาม

โครงสร้างและขนาดขององค์กร ชื่อเสียงขององค์กร และความสัมพันธ์กับชุมชน มีการวางแผนในการดำเนินงาน

1.3 องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ นโยบายและการดำเนินงาน การบริหารงานมีความยุติธรรม ผู้ร่วมงานให้การร่วมมือสนับสนุน องค์กรให้ความสนใจผู้ร่วมงาน การฝึกอบรม การประชุมเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ รักษาสัญญาจริงใจ การเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานมีส่วนในการตัดสินใจ

1.4 เงินเดือน (Salary) ได้แก่ ความเหมาะสมของเงินเดือนที่ได้รับกับภาวะทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ เงินเดือนเป็นที่น่าพอใจ มีความยุติธรรม ได้รับการปรับเงินเดือนสม่ำเสมอ

1.5 ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspect of the Job) ได้แก่ฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถอย่างเหมาะสม การวางแผนและมีความตั้งใจ ความภาคภูมิใจในความสำเร็จและผลงาน งานที่ทำมีชื่อเสียงและมีคุณค่า เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีงานและโครงงานชัดเจน ความรับผิดชอบ อำนาจบังคับบัญชา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทาย มีอิสระในการปฏิบัติงาน น่าสนใจ ปริมาณงานเหมาะสม

1.6 การนิเทศงาน(Supervision) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม สภาพเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่รู้จักกาลเทศะ การนิเทศงานถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาให้การยกย่อง ส่งเสริมให้ก้าวหน้าในตำแหน่งทางสังคม กระตือรือร้น มีคุณธรรม ชี้แจงนโยบาย และการดำเนินงาน 12

1.7 ลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspect of the Job) ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การมีเกียรติยกย่อง ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน การทำงานใช้ขบวนการกลุ่ม ประชาชนและสังคมทั่วไปให้การยอมรับ

1.8 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ ข่าวสารมีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ ทันสมัย ชัดเจน รวดเร็ว การจัดทำเอกสาร สิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ชี้แจงเรื่องต่างๆ

1.9 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อม บรรยากาศ สภาพที่ทำงาน ห้องทำงาน แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย วัสดุอุปกรณ์เพียงพอ การจัดนันทนาการ การอำนวยความสะดวกในด้านอาหารการกิน การพยาบาล ที่พักผ่อน สถานที่ตั้งและชุมชน ชั่วโมงการทำงาน

1.10 ผลประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ (Benefits) ได้แก่ ค่าตอบแทนและเงินอื่นๆ เช่น ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าพาหนะเดินทาง ค่าช่วยเหลือบุตร บำเหน็จบำนาญ การจัดสวัสดิการในรูปแบบต่างๆ เช่น สหกรณ์ ที่พัก การรักษาพยาบาล วันหยุด 2. แนวคิดของบาร์นาร์ด (Barnard) แนวความคิดนี้เชื่อว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งสิ่งจูงใจนั้นเป็นค่านิยมของเขา โดยทางองค์กรจะต้องสร้างค่านิยมหรือแรงจูงใจให้กับบุคลากร คือ

-สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ เช่น เงิน สิ่งของ โล่ เกียรติบัตร ฯลฯ

-สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่วัตถุ คือ โอกาสที่จะได้รับผลประโยชน์แตกต่างไปจากบุคคลอื่น

-สภาพแวดล้อมที่พึงปรารถนา

-ความดึงดูดใจทางสังคม

-การปรับสภาพการทำงาน

-การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน

-สภาพการอยู่ร่วมกันของบุคลากร ความสามัคคี และร่วมมือร่วมใจของบุคลากร

แนวคิดของคูเปอร์ (Cooper) เป็นแนวคิดที่เน้นความต้องการ โดยคูเปอร์ เชื่อว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลต่างๆ เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งสิ่งจูงใจที่จะสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดกับบุคลากรประกอบไปด้วย คือ การได้ทำงานที่สนใจและตรงกับความรู้ความสามารถ มีอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพียงพอและมีประสิทธิภาพ ได้รับค่าจ้างค่าตอบแทน / เงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี มีสวัสดิการต่างๆ ที่ดีช่วยให้การดำรงชีวิตดีขึ้น

ผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจในงาน ผลที่องค์กรได้รับจากความพึงพอใจใน[16] ความพอใจในงานจะส่งผลไปยัง อัตราการลาออกจากงาน การขาดงาน การเป็นขโมย ผลผลิต สุขภาพทางกายและการมีอายุยืนยาว สุขภาพจิต ของคนทำงานดังนี้

1. การลาออกจากงาน บุคคลผู้ไม่ชอบงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (Absenteeism) บ่อยๆ และอาจหนักถึงลาออก (Turnover) บุคคลโดยทั่วไปอาจคาดหมายได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจที่สูงกว่าน่าจะไม่คิดลาออกจากงาน ผู้ที่มีความพึงพอใจดูเหมือนจะอยู่ในหน่วยงานนั้นได้นานกว่าผู้ที่ไม่เกิดความพึงพอใจ และเช่นเดียวกันกับผู้ที่มีความพึงพอใจต่ำมักจะคิดลาออกจากงานไปแสวงหาที่ที่เขาคิดว่าจะมีความพึงพอใจมากกว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงานกับความพึงพอใจนี้จะเห็นได้ชัดโดยเฉพาะในช่วงที่มีการจ้างงานเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวการณ์เช่นนั้นคนทำงานจะมีโอกาสเลือกงานที่จะทำได้มากกว่า เพราะฉะนั้นการเข้าออกงานของเขาจึงแสดงให้เห็นได้ถึงระดับความพอใจที่ต่ำสำหรับงานเดิม การลาออกจากงานของสมาชิกองค์กรนับเป็นการสูญเสียแก่องค์กร เพราะการออกไปเสียจากองค์กร ก็เท่ากับองค์กรเสียทรัพยากรบุคคลที่มีค่า โดยเฉพาะเมื่อบุคคลนั้นมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญมาก เมื่อเขาผู้นั้นออกไปก็จะมีตำแหน่งงานว่างในองค์กรซึ่งองค์กรก็ต้องสรรหาและคัดเลือกบุคคลเข้ามาแทน เท่ากับองค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการนั้น อีกทั้งเสียคุณค่าในความรู้ความสามารถของบุคคลดังกล่าวมาแล้ว นับเป็นการสูญเสีย ทั้งทางตรงและทางอ้อมขององค์กร แต่การลาออกก็อาจส่งผลดีในบางลักษณะ เช่น เมื่อตำแหน่งหน้าที่งานว่างก็ทำให้การเลื่อนขั้นเลื่อนระดับเป็นไปได้ หรืออาจได้ผู้เชี่ยวชาญใหม่ที่ดีกว่าเข้ามาแทนที่ก็ได้

2. การขาดงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น ระดับความพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่วัดได้ในระยะหนึ่งอาจใช้เป็นตัวทำนายอัตราการขาดงานของคนกลุ่มเดียวกันนั้นในระยะต่อมาได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนทำงานที่ไม่พอใจในงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคนที่มีความพอใจในงานเสมอ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเน้นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็น

---

[16] สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541,หน้า 143 - 145

เครื่องชี้ให้เห็นได้ถึงความไม่พอใจของเขา อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานมากกว่าการขาดงาน ทั้งนี้เพราะในกรณีขาดงาน คนอาจขาดงานตามกฎระเบียบขององค์การที่กำหนดไว้ได้อยู่แล้ว คนที่ไม่พึงพอใจไม่จำเป็นต้องวางแผนจะขาดงาน และเขาอาจฉวยโอกาสที่ทำได้ง่ายอยู่แล้วสูงการลาออกจากงานความพึงพอใจ การขาดงาน ต่ำ ต่ำ การลาออกจากงานและการขาดงาน สูง ภาพประกอบที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ กับ การลาออกจากงานและการขาดงาน

3. การเป็นขโมย แม้การขโมยจะมีสาเหตุหลายประการก็ตาม แต่ผู้ปฏิบัติงานบางคนก็ขโมยเพราะเขาคับข้องใจ หงุดหงิดใจ อันเป็นผลของปัญหาในหลายแง่มุมที่อาจจะเกิดขึ้นได้ เขาจึงเกิดพฤติกรรมที่ไม่ปกติ ผู้ขโมยให้เหตุผลอธิบายแก่ตัวเองว่า นั่นเป็นการแก้แค้นต่อผู้ควบคุมบังคับบัญชา ที่เขาคิดว่าไม่ให้การปฏิบัติดูแลเขาตามที่ควรจะเป็น

4. ผลผลิต เป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปว่าผลผลิตหรือการปฏิบัติงานนั้นจะผันแปรไปตามระดับความพึงพอใจในงาน แต่ก็มีกรณีที่เกิดผลตรงกันข้าม นั่นคือปรากฏมีบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานหรือมีแต่น้อย แต่กลับทำงานหนักในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานกลับทำงานได้ผลน้อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมในการทำงานเป็นสำคัญ นั่นคือหากผู้ปฏิบัติงานมีค่านิยมว่าต้องทำงานหนัก การทำงานหนักเป็นสิ่งดี เขาก็จะทำงานหนัก แม้ไม่มีความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม ตรงกันข้ามหากมีค่านิยมในการทำงานดังกล่าวในทางตรงกันข้าม คือ ไม่มีความดีพิเศษอะไรที่จะต้องทำงานหนักเขาก็จะทำงานแต่น้อย พอเพียงไม่ให้ถูกตำหนิหรือทำให้ถึงมาตรฐานหรือเกณฑ์เท่านั้น เขาก็เกิดความพึงพอใจอย่างสูงอยู่แล้ว ตัวแบบการปฏิบัติงาน-รางวัล-ความพึงพอใจ(The Performance-Reward-Satisfaction Model) นั้นอธิบายถึงสัมพันธภาพระหว่างความพึงพอใจและผลผลิต กล่าวคือ ผลผลิตที่สูงนำไปสู่ความพึงพอใจ นั่นคือ หากทำงานได้ดีความพึงพอใจก็จะเพิ่มขึ้น สภาพการณ์ที่ความพึงพอใจสูงจะเป็นผลส่งให้ผลผลิตสูงตามไปนั้นเป็นเรื่องที่ซับซ้อน อาจสรุปได้ว่า เป็นการดีที่สุดที่จะมองว่าผลผลิตและความพึงพอใจต่างก็เป็นผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและงาน

5. สุขภาพทางกายและการมีอายุยืนนาน งานซึ่งไม่เป็นที่พึงพอใจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคคล โดยจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด งานใดที่มีความไม่พึงพอใจมากยิ่งจะนำไปสู่ปฏิกิริยาต่อความเครียดในร่างกาย ซึ่งนำไปสู่ความเจ็บป่วยที่รุนแรง เช่น เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น ความไม่แน่ใจในบทบาทที่ผู้บังคับบัญชาคาดหมาย การรับผิดชอบงานมากเกินกว่าที่จะทำให้เสร็จสิ้นได้ภายในกำหนดเวลา การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ได้มีการศึกษาวัดสัมพันธภาพระหว่างกายภาพและทัศนคติด้วย Longevity Quotient (L.Q) เป็นจำนวนปีของการสังเกตหลังจากที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำการทดสอบทางกายภาพ ตัวทำนายที่ดีที่สุดตัวเดียวของการมีอายุยืนนาน (Longevity) ก็คือ ความพึงพอใจในงาน ดังนั้นค่านิยามเชิงปฏิบัติการ (Operational Definition) ของความพึงพอใจที่ใช้ก็คือ ความรู้สึกของความเป็นประโยชน์หรือความสามารถที่จะทำตามบทบาททางสังคมที่มีความหมาย

6. สุขภาพจิต ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตผูกสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก และเช่นกัน ผู้ปฏิบัติงานที่ครุ่นเค้นจะเป็นผู้มีประสบการณ์ของความไม่พึงพอใจในงานซึ่งกระทบไปถึงชีวิตส่วนตัว อันหมายถึงคุณภาพชีวิต และสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม

แนวคิดของ Gilbert สิ่งที่ทุกคนนำมาใช้กับการทำงาน คือ พฤติกรรมที่สะสมอยู่ในตัวเอง ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ความรู้ (Knowledge) ขีดความสามารถ (Capacity) สิ่งกระตุ้น (Motives) 1. Knowledge คือ ความรู้เกี่ยวกับการทำงาน อันเป็นผลมาจากการศึกษาเล่าเรียน ฝึกอบรมและทักษะในการทำงานจากการผ่านประสบการณ์การทำงานมา 2. Capacity คือ ขีดความสามารถเชิงกายภาพและปัญญาที่คนทำงานมี 3. Motives คือ ค่านิยม ความเชื่อ ความชื่นชม ความชอบ ความไม่ชอบ ฯลฯ Gilbert กล่าวว่า นอกเหนือจากปัจจัยพฤติกรรมประจำตัวของบุคคลแล้ว พนักงานผู้ปฏิบัติงานยังต้องการปัจจัย ทางด้านสภาพแวดล้อม สนับสนุน เพื่อให้เกิดการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ว่า ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลข่าวสาร (Information) เครื่องมือ (Instruments) และสิ่งกระตุ้นความต้องการ (Incentives) 1.

Information เป็นเรื่องเกี่ยวกับ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของธุรกิจและการทำงานของกลุ่ม และการจะทำงานให้บรรลุผลได้อย่างไร 2. Instruments เครื่องมือในการทำงาน เทคนิคงาน เทคโนโลยี กระบวนการต่างๆ ขั้นตอน วิธีการทำงาน โครงสร้างองค์กร ที่ช่วยให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 3. Incentives สิ่งกระตุ้นความต้องการของคน ทั้งที่อยู่ในรูปของตัวเงิน และไม่ใช่ตัวเงิน ในการทำงานต่างๆ

2.3 ปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น กล่าวว่ามีปัจจัย 7 ประการที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การ คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) คือ กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน ชุดแข็งภายในองค์การ โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (structures) โครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน

3. ระบบ (systems) ระบบขององค์การที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

5. บุคลากร (staff) ผู้ร่วมองค์การ

6. ความสามารถ (skill)

7. ค่านิยม (shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

ทีมงานที่ประสิทธิภาพทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันใน หมู่สมาชิกและผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหา

ส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีเงื่อนไขที่สำคัญ คือ[17]

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์การเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การ

1.2 มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ

1.3 มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ

2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและมีการแลกเปลี่ยนความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าให้องค์การ

3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิกให้สมาชิกมีความรู้และความชำนาญงาน ตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้งการมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงาน ให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย

---

[17] ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์พิมพ์ดี. 2544, หน้า 10

2.4 แนวคิดเรื่องปัจจัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน นั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญๆ ที่น่าสนใจดังนี้

Becker and Neuhauser ได้เสนอ ตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลิตผลขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่ เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดงแบบจำลองในรูป สมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรรความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High- Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู'กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลของการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัว ตามลำพัง

Becker ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibilitiy Consequences) มีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบปฏิบัติได้ ระเบียบปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz และ Kahn ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ ศึกษาองค์กรระบบเปิด (Open System) เช่นกันก็ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประ สิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือส่วนประกอบที่สำคัญของประ สิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ ได้นั้น จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน จากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง

การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิ ภาพในองค์กรด้วย

Frederick Hertzberg ได้ศึกษาการ บริหารงานในแบบวิทยาศาสตร์โดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความ สัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกันเพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคล ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศคติของบุคคลที่พอใจ ในการทำงาน และไม่พอใจในการทำงาน พบว่า บุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบ ด้วยปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ

2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ

3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นสิ่งที่น่าสนใจ

4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น

5. ความก้าวหน้าในการทำงาน

6. การที่ได้รับโอกาสพัฒนาความรู้และความสามรถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นส่วนที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ คือ

1. นโยบายและการบริหารองค์กร (Policy and Administrion)

2. การควบคุมการบังคับบัญชา (Supervision)

3. สภาพการทำงาน (Work Conditions)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน (Relation with Pee and Subordinate)

5. ค่าตอบแทน (Salary)

6. สถานภาพ (Status)

7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

8. ความปลอดภัย (Security)

นักวิชาการที่ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานที่สำคัญ ซึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมถึงหลักการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คือ

สมพงศ์ เกษมสิน ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haning Emerson ที่เสนอ แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ "The Twelve Principles of Efficiency" ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมี ดังนี้คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง

2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน

3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4. รักษาระเปรียบวินัยในการทำงาน

5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

6. การทำงานตองเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่งถึง

8. งานเสร็จทันเวลา

9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้

11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่สอนงานได้

12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

สมยศ นาวีการ กล่าวถึงแนวความคิดของ (Thomas J. Peters) ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ (7-S) ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน

3. ระบบ (Systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff) ผู้รวมองค์กร

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared Values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

2.5 ทัศนคติในการทำงานกับประสิทธิภาพ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากอารมณ์และความรู้สึกที่ตอบสนองสิ่งเร้าจากภายนอกในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ว่าพลใจหรือไม่พอใจกับสิ่งที่เกิดขึ้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของทัศนคติ ดังนี้

กาญจนา คำสุวรรณ และ นิตยา เสาร์มณี[18] กล่าวว่า ทัศนคติเป็นปฏิกิริยาโต้ตอบที่คนเรามีอยู่ต่อสิ่งเร้าทางสังคม ปฏิกิริยา โต้ตอบที่เราได้เรียนเมาจะมีลักษณะสิคำหรือประเมินผลสิ่งนั้นๆ

สุพิณ เกชาคุปต์ กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึง ความรู้สึกชองบุคคลที่มีต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด และความรู้สึกนี้จะกระทบต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น เพราะเป็นที่ชี้ให้เห็นถึงท่าทีหรือความโน้มเอียงในการประพฤติปฏิบัติของตน

---

[18] มาลัยแก้ว รังษีชุริยันต์. **ทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ.** วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2542, หน้า 16

เสนาะ ติเยาว์ กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสภาพของจิตใจที่พร้อมจะ ตอบสนองสิ่งเร้าภายนอก เป็นความเสกหรือความเข้าใจของแต่ละคน ที่แสดงออกว่า ชอบ หรือไม่ชอบต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์นั้นๆ

Gordon พ. Allport กล่าวว่าทัศนคติ เป็นสภาวะของความพร้อมทาง จิตซึ่งเกิดจากประสบการณ์กำหนดทิศทางการตอบสนองของบุคคล ต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องนำมาพิจารณา ตัดสินใจอย่างเหมาะสมและแสดงออกมาเป็น การกระทำ

เคนเลอร์ ให้ความหมายว่า ทัศคติ เป็นความพร้อมของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมรอบตัวหรือแนวโน้มที่จะแสดง พฤติกรรมในทางสนับสนุน หรือต่อต้านแนวคิด สถาบัน บุคคล หรือสถานการณ์บาง อย่าง

เลการ์ด ให้คำจำกัดความว่า ทัศคติ คือความรู้สึกครั้งแรกที่ มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แนวคิดหรือสถานการณ์ใดในทางเข้าหรือหนีออกหางและเป็นความ พร้อมที่จะตอบสนองในครั้งต่อๆ ไป

พิชเบียน ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ที่จะแสดงตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการสนับสนุน หรือไม่สนับสนุน ทัศนคติเกิดขึ้นก่อนพฤติกรรม และเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรม บุคคล

อัลพอท ให้ความหมายทัศนคติไวว่า ทัศนคติ หมายถึงสภาวะ ของความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมทางจิตนี้ จะกำหนด ทิศทางการตอบสนองของบุคคล ต่อบุคคล ต่อสิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เซคอร์ด และ คาร์ล ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม

มันน์ ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่บุคคลมีต่อ สิ่งของ บุคคล สถานการณ์ สถาบัน และข้อเสนอ ใดๆ ในทางที่

ยอมรับหรือปฏิเสธ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงปฏิกิริยาตอบ สนองด้วยพฤติกรรมอย่างเดียวกันต่อไป

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นสภาพความพร้อมทางจิตใจของบุคคลที่เป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูก กระต้นด้วยอารมณ์ ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็น ตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ ขอบต่อสิ่งนั้น

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ไว้ว่า

1. เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการได้รับประสบการณ์ มิใช่เป็นสิ่งที่ได้รับมาแต่กำเนิด

2. เป็นสิ่งชี้แนวทางในการแสดงพฤติกรรมกล่าวถึง ถ้ามีทัศนคติที่ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะเข้าหาพฤติกรรมนั้น ตรงกันข้ามถ้ามีทัศนคติไม่ดี ก็จะมีแนวโน้มไม่เข้า หาโดยการถอยหรือต่อต้านการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ

3. สามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่งได้

4. เป็นสิ่งที่สามารถเปลี่ยนแปลงได เนื่องจากทัศนคติ เป็นสิ่งที่ไดมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ถ้าการเรียนรู้ประสบการณ์นั้นเปลี่ยนแปลงไปทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลงไปด้วย

นวลศิริ เปาโรหิตย์ กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกที่จะตอบโต้ ออกไป ซึ่งเป็นผลมาจาก ผลรวมของความเข้าใจ ความรู้สึก แนวโน้มในการตอบโต้ของ เราต่อบุคคล วัตถุ หรือ เรื่องทั้งปวง

เชียรศิริ วิวิธสิริ กล่าว่า ทัศนคติ คือ ความเห็นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว มุ่งเฉพาะในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่ต่อสิ่งต่างๆ หรือทัศนคติ คือสภาพจิตใจ หรือ ความรู้สึก หรือ ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด พฤติกรรมอย่าง หนึ่งอย่างใดต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อาจเป็นไปได้ทั้งทางบวก หรือ ทางลบ เช่นความ ศรัทธา ความ

นิยม ไม่นิยม ความหวังสี ไม่หวังสี เป็นต้น หรืออาจจะแสดงออก เป็นการ กระทำ อันเกิดจากทัศนคติที่มีอยู่นั้น

สุนีย์ ธีรดากร กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง เป็นสภาพจิตใจที่เกิดจาก ประสบการณ์อันทำให้บุคคลมีท่าทีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอาจจะ แสดงท่าทีในทางที่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่พอใจ ไม่เห็นด้วยก็ได้

ชม ภูมิภาค กล่าวว่า ทัศนคติ คือ วิถีทางที่บุคคลเกิดความรู้สึก ต่อบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ นโยบาย หรือ อื่นๆ อาจจะ เป็นได้ทั้งนามธรรมและรูปธรรม ดังนั้น วัตถุแห่งทัศนคติอาจเป็นอะไรก็ได้ที่รับรู้หรือ คิดถึง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ไว้ว่าความเอนเอียง หรือความจงใจที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดก็ตาม ทั้งทางบวกและทางลบ

สวัสดิ์ สุคนธรังษี กล่าวถึงทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อโลกและสภาวะแวดล้อมที่ตนอาศัยอยู่ ทัศนคติเกิดจากการที่บุคคลมีความ สัมพันธ์กับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในสังคม ชีวิต ครอบครัว การศึกษาในโรงเรียนช่วย ปูพื้นฐานให้บุคคลสามารถกำหนดมาตรฐานไว้ในใจและปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ ในการสร้าง ทัศนคติของบุคคลในระยะยาวต่อมา และบุคคลที่มีถิ่นกำเนิด ฐานะทางครอบครัวระดับการศึกษา ลักษณะการประกอบอาชีพ และการสมาคมต่างกันจะมีทัศนคติต่อโลกและสังคมแตกต่างกัน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง "ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรคณะนิติศาสตร์

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) โดยแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบ (checklist)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ใน 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านลักษณะของการทำงาน มีคำถาม 9 ข้อ

ด้านที่ 2 ด้านทรัพยากร มีคำถาม 9 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านผู้บริหาร มีคำถาม 6 ข้อ

ด้านที่ 4 ด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ มีคำถาม 4 ข้อ

เป็นแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ช่วงระดับ โดยเลียนแบบวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	มีความสำคัญ/มีความพร้อมมากที่สุด
4	มีความสำคัญ/มีความพร้อมมาก
3	มีความสำคัญ/มีความพร้อมปานกลาง
2	มีความสำคัญ/มีความพร้อมน้อย
1	มีความสำคัญ/มีความพร้อมน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน มีคำถาม 6 ข้อ

ด้านที่ 2 ด้านการดำเนินการตามแผน มีคำถาม 7 ข้อ

ด้านที่ 3 ด้านการตรวจสอบและประเมินผล มีคำถาม 4 ข้อ

ด้านที่ 4 ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง มีคำถาม 5 ข้อ

เป็นแบบสอบถามมาตรส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ช่วงระดับ โดยเลียนแบบวิธีการของลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

คะแนน	ความหมาย
5	มีความสำคัญ/มีความพร้อมมากที่สุด
4	มีความสำคัญ/มีความพร้อมมาก
3	มีความสำคัญ/มีความพร้อมปานกลาง
2	มีความสำคัญ/มีความพร้อมน้อย
1	มีความสำคัญ/มีความพร้อมน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน 4 ประเด็น คือ (1) ความชัดเจนและความต่อเนื่อง ของนโยบาย (2) การสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติตามแผนงาน (3) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข (4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงาน เป็นคำถามปลายเปิด (open-ended question)

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารทางวิชาการ บทความ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับคำนิยามตัวแปรทุกตัวและสร้างเป็นแบบสอบถามดังนี้
   3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 7 ข้อ
   3.2 ข้อคำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 28 ข้อ
   3.3 ข้อคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำนวน 22 ข้อ
4. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 91

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows มาประมวลผล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ซึ่งเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน มา

วิเคราะห์โดยนำข้อมูลเหล่านั้นมาแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ได้กำหนดค่าเฉลี่ยการแปลความหมาย ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ในการแปลความหมาย
4.50-5.00	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมมากที่สุด
3.50-4.49	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมมาก
2.50-3.49	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมปานกลาง
1.50-2.49	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมน้อย
1.00-1.49	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สำหรับเกณฑ์ในการแปลความหมาย ได้กำหนดค่าเฉลี่ยการแปลความหมาย ไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์ในการแปลความหมาย
4.50-5.00	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมมากที่สุด
3.50-4.49	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมมาก
2.50-3.49	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมปานกลาง
1.50-2.49	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมน้อย
1.00-1.49	มีความคิดเห็นว่ามีความสำคัญ/มีความพร้อมน้อยที่สุด

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง 4 ด้าน ได้แก่ ลักษณะของการทำงาน ด้านทรัพยากร ด้านผู้บริหาร และด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง และศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน 4 ประเด็น คือ (1) ความชัดเจนและความต่อเนื่อง ของนโยบาย (2) การสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติตามแผนงาน (3) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข (4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์เป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) โดยวิธีการแจกแจงความถี่ของข้อมูล การหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมการดำเนินงานด้าน

ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกรายด้าน จำแนกรายข้อ ใช้วิธีคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน จำแนกรายข้อ ใช้วิธีคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน 4 ประเด็น คือ (1) ความชัดเจนและความต่อเนื่อง ของนโยบาย (2) การสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติตามแผนงาน (3) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข (4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงาน โดยการวิธีการสรุปข้อความและการแจกแจงความถี่

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูลผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

n แทนจำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทนค่าเฉลี่ย

SD แทนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 เป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	**จำนวน**	**ร้อยละ**
เพศ		
ชาย	39	42.9
หญิง	52	57.1
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	3	3.3
ระหว่าง 25 – 30 ปี	17	18.7
ระหว่าง 31 – 40 ปี	27	29.7
ระหว่าง 41 – 50 ปี	10	11.0

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป	34	37.4
ระดับการศึกษา		
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	47	51.6
ระดับปริญญาโท	36	39.6
สูงกว่าระดับปริญญาโท	8	8.8
ตำแหน่ง		
คณบดี / รองคณบดี	2	2.2
หัวหน้าภาควิชากฎหมาย / หัวหน้างาน	6	6.6
อาจารย์	17	18.7
เจ้าหน้าที่	66	72.5
สายการปฏิบัติงาน		
สายอาจารย์	23	25.3
สายสนับสนุน	68	74.7
ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน		
ตั้งแต่ 1-5 ปี	29	31.9
ตั้งแต่ 6-10ปี	5	5.5
ตั้งแต่ 11-15 ปี	14	15.4

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ตั้งแต่ 16-20 ปี	3	3.3
มากกว่า 20ปี ขึ้นไป	40	44.0
ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา		
น้อยกว่า 1 ปี	18	19.8
ตั้งแต่ 1 – 5 ปี	47	51.6
ตั้งแต่ 6 – 9 ปี	14	15.4
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	11	12.1
ไม่ระบุ	1	1.1
ในภาพรวมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอยู่ในระดับใด		
พัฒนามากขึ้น	51	56.0
กำลังพัฒนา	35	38.5
ยังไม่พัฒนา	2	2.2
ไม่ระบุ	3	3.3
รวม	91	100.0

จากตาราง 3 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.1) มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 37.4) การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 51.6) ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 72.5) สายการปฏิบัติงานในสาย

สนับสนุน (ร้อยละ 74.7) มีประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 44.0) มีประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ 1 – 5 ปี (ร้อยละ 51.6) และภาพรวมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอยู่ในระดับพัฒนามากขึ้น (ร้อยละ 56.0) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ
ประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการมีส่วนร่วม
ในดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

รายการประเมิน	$\bar{X}$	**SD**	**ระดับความคิดเห็น**
1. มีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.13	0.718	ปานกลาง
2. มีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา	3.18	0.811	ปานกลาง
3. มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์	3.31	0.830	ปานกลาง
รวม	3.21	0.708	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมในดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยรายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ ($\bar{X}$ = 3.31) รองลงมาได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.18) และมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.13) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน จำแนกรายข้อ ใช้วิธีคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงในตาราง 3 – 7

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	**SD**	**ระดับความคิดเห็น**
ด้านลักษณะของการทำงาน	3.58	0.712	มาก
ด้านทรัพยากร	3.48	0.710	ปานกลาง
ด้านผู้บริหาร	3.64	0.833	มาก
ด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์	3.73	0.852	มาก
รวม	3.58	0.678	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 3.73) รองลงมาได้แก่ ด้านผู้บริหาร ($\bar{X}$ = 3.64) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร ($\bar{X}$ = 3.48) ตามลำดับ

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านลักษณะของการทำงาน เป็นรายข้อ

ด้านลักษณะของการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบและวิธีการดำเนินงานที่จะตอบสนองต่อเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา	3.31	0.770	ปานกลาง
2. การทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนสอดคล้องกัน บุคลากรรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น	3.57	0.884	มาก

ด้านลักษณะของการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
3. บุคลากรสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน	3.61	0.883	มาก
4. บุคลากรได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมที่จะรับมือในการแก้ไขปัญหา	3.55	0.847	มาก
5. บุคลากรให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ สนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน มีการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา	3.60	0.828	มาก
6. มีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของบุคลากร	3.68	0.801	มาก
7. มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่	3.67	0.761	มาก

ด้านลักษณะของการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
8. การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.62	0.827	มาก
9. การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจนเหมาะสม สื่อสารกันทางตรง มีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น	3.60	0.905	มาก
รวม	3.58	0.712	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านลักษณะของการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านลักษณะของการทำงานส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ มีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของบุคลากร ($\bar{X}$ = 3.68) มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X}$ = 3.67) และการทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ($\bar{X}$ = 3.62) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบและวิธีการดำเนินงานที่จะตอบสนองต่อเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.31)

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ
ประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากร เป็นรายข้อ

ด้านทรัพยากร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรยอมรับในนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานอย่างจริงจัง	3.64	0.901	มาก
2. บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบและวิธีการดำเนินงานที่จะตอบสนองต่อเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา	3.48	0.861	ปานกลาง
3. ทัศนคติในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.37	0.852	ปานกลาง
4. ความมุ่งมั่น ทุ่มเท และขวัญกำลังใจของบุคลากรในการผลักดันนโยบายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.63	1.022	มาก
5. งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยเพียงพอในการดำเนินงานตามนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.29	0.779	ปานกลาง

ด้านทรัพยากร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
6. การมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและพร้อมที่จะนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.22	0.786	ปานกลาง
7. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ อบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.63	1.007	มาก
8. หน่วยงานได้รับการสนับสนุนหรือมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน	3.58	0.908	มาก
9. ปัจจัยด้านทรัพยากรนโยบายส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.48	0.848	ปานกลาง
รวม	3.48	0.710	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาการศึกษาด้านทรัพยากรส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ บุคลากรยอมรับในนโยบายด้านการประกัน

คุณภาพการศึกษาและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานอย่างจริงจัง ($\bar{X}$ = 3.64) ความมุ่งมั่น ทุ่มเท และขวัญกำลังใจของบุคลากรในการผลักดันนโยบายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.63) และมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม/ สัมมนา/ อบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.63) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและพร้อมที่จะนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.22)

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านผู้บริหาร เป็นรายข้อ

ด้านผู้บริหาร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ผู้บริหารมอบหมายงานให้บุคลากรได้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.56	0.921	มาก
2. ผู้บริหารกระตุ้นบุคลากรโดยผลักดัน มอบหมาย สอน ช่วยเหลือ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน	3.73	0.955	มาก
3. ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีความมุ่งมั่นดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน	3.77	1.001	มาก
4. ให้รางวัลสำหรับผลการปฏิบัติงาน ให้แรงเสริมทางบวก และเห็นคุณค่าของการให้การสนับสนุน	3.57	0.845	มาก

ด้านผู้บริหาร	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
5. มีการมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ	3.64	0.850	มาก
6. มีการติดตามข้อมูลข่าวสาร และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ /นวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.55	0.946	มาก
รวม	3.64	0.833	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านผู้บริหารทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีความมุ่งมั่นดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 3.77) ผู้บริหารกระตุ้นบุคลากรโดยผลักดัน มอบหมาย สอน ช่วยเหลือ และตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.73) และมีการมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ ($\bar{X}$ = 3.64) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการติดตามข้อมูลข่าวสาร และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ /นวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.55)

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น
ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้าน
การประกันคุณภาพการศึกษาด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ เป็นรายข้อ

ด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านรู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีเป้าหมายในการดำเนินงาน	3.69	0.878	มาก
2. ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.77	0.932	มาก
3. ได้รับการสนับสนุนหรือมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน	3.74	0.917	มาก
4. เมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้น ยอมรับและเปลี่ยนให้เป็นประสบการณ์ทางบวก	3.71	0.946	มาก
รวม	3.73	0.852	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านผู้บริหารทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.77) ได้รับการสนับสนุนหรือมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ($\bar{X}$ = 3.74) และเมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้น ยอมรับและเปลี่ยนให้เป็นประสบการณ์ทางบวก ($\bar{X}$ = 3.71) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีเป้าหมายในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 3.69)

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน จำแนกรายข้อ ใช้วิธีคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงในตาราง 8 - 12

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	$\bar{X}$	**SD**	**ระดับความคิดเห็น**
ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	3.71	0.781	มาก
ด้านการดำเนินการตามแผน	3.71	0.780	มาก
ด้านการตรวจสอบและประเมินผล	3.65	0.769	มาก
ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง	3.67	0.786	มาก
ภาพรวม	3.69	0.719	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานและด้านการดำเนินการตามแผน ($\bar{X}$ = 3.71 เท่ากัน) รองลงมาได้แก่ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ($\bar{X}$ = 3.67) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ($\bar{X}$ = 3.65) ตามลำดับ

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อ

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	**SD**	**ระดับความคิดเห็น**
1. มีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาเพื่อนำมาวางแผนและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	3.60	0.790	มาก
2. มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด	3.79	0.906	มาก

ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
3. มีการกำหนดแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	3.71	0.963	มาก
4. มีการกำหนดขั้นตอน แนวทาง และระยะเวลาดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	3.73	0.934	มาก
5. มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.57	0.796	มาก
6. มีการแบ่งสรรหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ	3.84	0.847	มาก
รวม	3.71	0.781	**มาก**

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผนการปฏิบัติงานทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การแบ่งสรรหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ ($\bar{X}$ = 3.84) รองลงมาได้แก่ การจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด ($\bar{X}$

= 3.79) และมีการกำหนดขั้นตอน แนวทาง และระยะเวลาดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.71) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.57) ตามลำดับ

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินการตามแผน เป็นรายข้อ

ด้านการดำเนินการตามแผน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. มีการส่งเสริม/สนับสนุนให้อาจารย์ บุคลากร นักศึกษามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา	3.82	0.978	มาก
2. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.46	0.781	ปานกลาง
3. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนวงจรการประกันคุณภาพการศึกษา	3.72	0.900	มาก
4. มีการดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด	3.73	0.992	มาก

ด้านการดำเนินการตามแผน	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
5. มีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา	3.73	0.946	มาก
6. มีการรวบรวม และจัดทำฐานข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ	3.74	0.829	มาก
7. มีการ ติดตามและประเมินผลตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามที่กำหนดไว้	3.74	0.758	มาก
รวม	3.71	0.780	**มาก**

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินการตามแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินการตามแผนทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีการส่งเสริม/สนับสนุนให้อาจารย์ บุคลากร นักศึกษามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.82) รองลงมาได้แก่ มีการรวบรวม และจัดทำฐานข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ และมีการ ติดตามและประเมินผลตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X}$ = 3.74 เท่ากัน) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.46) ตามลำดับ

ตาราง 13

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกัน

คุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบและประเมินผล เป็นรายข้อ

ด้านการตรวจสอบและประเมินผล	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ เกณฑ์การประเมินเพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.63	0.770	มาก
2. มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง	3.65	0.751	มาก
3. มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ	3.66	0.859	มาก

ด้านการตรวจสอบและประเมินผล	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
4. มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขและนำมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน	3.66	0.885	มาก
รวม	3.65	0.769	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบและประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบและประเมินผลทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ และมีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขและนำมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 3.66 เท่ากัน) รองลงมาได้แก่ มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 3.65) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ เกณฑ์การประเมินเพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.63) ตามลำดับ

ตาราง 14

ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกัน

คุณภาพการศึกษาด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง เป็นรายข้อ

ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. มีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการคุณภาพการศึกษาภายใน	3.74	0.905	มาก
2. มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาทบทวนเพื่อวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน	3.66	0.792	มาก
3. มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาทบทวนเพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร	3.70	0.863	มาก
4. มีการรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.67	0.870	มาก
5. มีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นฐานข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.57	0.832	มาก
รวม	3.67	0.786	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการคุณภาพการศึกษาภายใน ($\bar{X}$ = 3.74) รองลงมาได้แก่ มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาทบทวนเพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\bar{X}$ = 3.70) และมีการรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.74) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นฐานข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.57) ตามลำดับ

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะของการทำงาน ด้านทรัพยากร ด้านผู้บริหาร และด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง และศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน 4 ประเด็น คือ (1) ความชัดเจนและความต่อเนื่อง ของนโยบาย (2) การสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติตามแผนงาน (3) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข (4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งผลการวิเคราะห์เป็น 2 ตอน ดังนี้

<u>ตอนที่ 1</u> การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) โดยวิธีการแจกแจงความถี่ของข้อมูล การหาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมการดำเนินงานด้าน

ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ใช้การแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน จำแนกรายข้อ ใช้วิธีคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน จำแนกรายข้อ ใช้วิธีคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

<u>ตอนที่ 2</u> ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน 4 ประเด็น คือ (1) ความชัดเจนและความต่อเนื่อง ของนโยบาย (2) การสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติตามแผนงาน (3) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข (4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงาน โดยการวิธีการสรุปข้อความและการแจกแจงความถี่

ตอนที่ 1

ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนที่ 1 เป็น 3 ส่วนดังนี้

<u>**ส่วนที่ 1.**</u> ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สายการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภาพรวมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ใช้การแจกแจงความถี่

1. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 91 คน สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.1) มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 37.4) การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 51.6) ตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 72.5) สายการปฏิบัติงานในสายสนับสนุน (ร้อยละ 74.7) มีประสบการณ์การทำงานในหน่วยงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 44.0) มีประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ 1 – 5 ปี (ร้อยละ 51.6) และภาพรวมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอยู่ในระดับพัฒนามากขึ้น (ร้อยละ 56.0) ตามลำดับ

2.ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมในดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมในดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมในดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยรายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ ($\bar{X}$ = 3.31) รองลงมาได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.18) และมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.13) ตามลำดับ

<u>ส่วนที่ 2.</u> ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน จำแนกรายข้อ ใช้วิธีคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2.1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยองค์กรในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ ($\overline{X}$ = 3.73) รองลงมาได้แก่ ด้านผู้บริหาร ($\overline{X}$ = 3.64) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านทรัพยากร ($\overline{X}$ = 3.48) ตามลำดับ

2.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านลักษณะของการทำงาน เป็นรายข้อ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านลักษณะของการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพใน

การดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านลักษณะของการทำงานส่วนใหญ่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ มีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของบุคลากร ($\bar{X}$ = 3.68) มีการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถ และเปิดโอกาสให้สมาชิกได้ใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\bar{X}$ = 3.67) และการทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ($\bar{X}$ = 3.62) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบและวิธีการดำเนินงานที่จะตอบสนองต่อเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.31)

2.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากร เป็นรายข้อ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทรัพยากรส่วนใหญ่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ บุคลากรยอมรับในนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานอย่างจริงจัง ($\bar{X}$ = 3.64) ความมุ่งมั่นทุ่มเท และขวัญกำลังใจของบุคลากรในการผลักดันนโยบายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.63) และมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม/ สัมมนา/ อบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.63) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและ

พร้อมที่จะนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.22)

2.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านผู้บริหาร เป็นรายข้อ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านผู้บริหาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านผู้บริหารทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีความมุ่งมั่นดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 3.77) ผู้บริหารกระตุ้นบุคลากรโดยผลักดัน มอบหมาย สอน ช่วยเหลือและตอบคำถามได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.73) และมีการมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ ($\bar{X}$ = 3.64) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการติดตามข้อมูลข่าวสาร และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ /นวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.55)

2.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทักษะมนุษย์สัมพันธ์ เป็นรายข้อ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้าน

ทักษะมนุษย์สัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านผู้บริหารทุกข้อในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรกได้แก่ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.77) ได้รับการสนับสนุนหรือมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ($\bar{X}$ = 3.74) และเมื่อความขัดแย้งเกิดขึ้น ยอมรับและเปลี่ยนให้เป็นประสบการณ์ทางบวก ($\bar{X}$ = 3.71) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง และมีเป้าหมายในการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 3.69)

<u>ส่วนที่ 3.</u> ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน จำแนกรายข้อ ใช้วิธีคำนวณโดยการหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกรายด้าน

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาส่วนใหญ่ทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงานและด้านการดำเนินการตามแผน ($\bar{X}$ = 3.71 เท่ากัน) รองลงมาได้แก่ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ($\bar{X}$ = 3.67) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการตรวจสอบและประเมินผล ($\bar{X}$ = 3.65) ตามลำดับ

3.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผนการปฏิบัติงานทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ การแบ่งสรรหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเป็นระบบ ($\bar{X}$ = 3.84) รองลงมาได้แก่ การจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด ($\bar{X}$ = 3.79) และมีการกำหนดขั้นตอน แนวทาง และระยะเวลาดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.71) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.57) ตามลำดับ

3.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินการตามแผน เป็นรายข้อ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินการตามแผน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการดำเนินการตามแผนทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีการส่งเสริม/สนับสนุนให้อาจารย์ บุคลากร นักศึกษามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.82) รองลงมาได้แก่ มีการรวบรวม และจัดทำ

ฐานข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ และมีการติดตามและประเมินผลตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามที่กำหนดไว้ ($\bar{X}$ = 3.74 เท่ากัน) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.46) ตามลำดับ

3.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบและประเมินผล เป็นรายข้อ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบและประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการตรวจสอบและประเมินผลทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ และมีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขและนำมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ($\bar{X}$ = 3.66 เท่ากัน) รองลงมาได้แก่ มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 3.65) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ เกณฑ์การประเมินเพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.63) ตามลำดับ

3.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง เป็นรายข้อ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นมากที่สุด ได้แก่ มีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการคุณภาพการศึกษาภายใน ($\bar{X}$ = 3.74) รองลงมาได้แก่ มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาทบทวนเพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร ($\bar{X}$ = 3.70) และมีการรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.74) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นฐานข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}$ = 3.57) ตามลำดับ

ตอนที่ 2

ผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน 4 ประเด็น คือ (1) ความชัดเจนและความต่อเนื่อง ของนโยบาย (2) การสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติตามแผนงาน (3) การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข (4) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงาน โดยการวิธีการสรุปข้อความและการแจกแจงความถี่**ไม่พบข้อเสนอแนะ**

บรรณานุกรม

คฑาวุธ พรหมยน. (2545). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้า เมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2.**วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สถิต คำลาเลี้ยง. (2544). **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการปืนทหารเรือ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ระพี แก้วเจริญ และฑิตยา สุวรรณะชฎา. (2510). **การแบ่งเวลาปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในระดับบริหารอาวุโส.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนัก นายกรัฐมนตรี.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.

จินดาสักษณ วัฒนสินธุ์. (2530). **การบริหารและการพัฒนาองค์การ.** ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองศ์การ (หน่วยที่ 2).นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

แสวง รัตนมงคลมาศ. (2514). **เทคนิควิธีการใช้แนวคิดทางทฤษฎีในการกำหนดปัญหา และสมมติฐานใน การวิจัย.** วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 2, 80-106.

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2535). **พฤติกรรมบุคคลในองศ์การ.** กรุงเทพ มหานคร: สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช.

มาลัยแก้ว รังษีชุริยันต์. 2542. **ทัศนคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตร การด้านการบริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ.** วิทยานิพนธ์พัฒนา แรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์พิมพ์ดี

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน. (2554). **แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา** . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ.

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน,สำนักงาน. (2554). **การพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน,สำนักงาน. (2554). **แนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ,สำนักงาน. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545** . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.

คู่มือการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546

คู่มือการประกันคุณภาพภายในสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ปีการศึกษา 2551

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีจำนวน 6 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. การตอบแบบสอบถามแต่ละข้อ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และเติมข้อความแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

4. ขอความกรุณาท่านส่งแบบสอบถามกลับคืนงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะนิติศาสตร์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

1.2 อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 2. ระหว่าง 25 – 30 ปี

☐ 3. ระหว่าง 31 – 40 ปี ☐ 4. ระหว่าง 41 – 50 ปี

☐ 5. ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา

☐ 1. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 2. ระดับปริญญาโท

☐ 3. สูงกว่าระดับปริญญาโท

1.4 ตำแหน่ง

☐ 1. คณบดี / รองคณบดี

☐ 2. หัวหน้าภาควิชากฎหมาย / หัวหน้างาน

☐ 3. อาจารย์

☐ 4. เจ้าหน้าที่

1.5 สายการปฏิบัติงาน

☐ 1. สายอาจารย์ ☐ 2. สายสนับสนุน

1.6 ประสบการณ์การทำงานในหน่วยงาน

☐ ตั้งแต่ 1 – 5 ปี ☐ ตั้งแต่ 6 – 10 ปี

☐ ตั้งแต่ 11 – 15 ปี ☐ ตั้งแต่ 16 – 20 ปี

☐ มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

1.7 ประสบการณ์การทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ ตั้งแต่ 1 – 5 ปี

☐ ตั้งแต่ 6 – 9 ปี ☐ มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

1.8 ในภาพรวมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอยู่ในระดับใด

☐ พัฒนามากขึ้น ☐ กำลังพัฒนา

☐ ยังไม่พัฒนา

1.9 การมีส่วนร่วมในดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอยู่ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับ 5 หมายถึง มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มาก

ระดับ 3 หมายถึง ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง น้อย

ระดับ 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1	ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับใด					
2	ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา					
3	ท่านมีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนิติศาสตร์ในระดับใด					

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยองค์กรในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในปัจจัยแต่ละด้าน ได้แก่

(1) ลักษณะของหน่วยงาน (2) ทรัพยากรนโยบาย (3) การติดต่อสื่อสาร (4) ลักษณะของหน่วยงาน (5) การสนับสนุนจากผู้ปฏิบัติ (6) สภาพแวดล้อมภายนอก ที่ส่งเสริมความสำเร็จในการนำนโยบาย/แผนงานสู่การปฏิบัติ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม ***มากที่สุด***

ระดับ 4 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม ***มาก***

ระดับ 3 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม ***ปานกลาง***

ระดับ 2 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม ***น้อย***

ระดับ 1 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม ***น้อยที่สุด***

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1. ลักษณะของหน่วยงาน						
1.1	มีการจัดโครงสร้างและการแบ่งสายงานการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน					
1.2	ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีความมุ่งมั่นดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
1.3	ผู้บริหารมีความเข้าใจในทิศทางและเป้าหมายนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
1.4	ความสามารถของผู้บริหารในการกระตุ้นและจูงใจให้บุคลากรดำเนินงานตามนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
1.5	ทักษะของผู้บริหารในการวางแผน กำกับ และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
1.6	การสนับสนุนและเอื้ออำนวยของผู้บริหาร ให้บุคลากรสามารถดำเนินการได้เต็มตามศักยภาพ					
1.7	การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติได้มีส่วนร่วม ในการวางแผนดำเนินการ ติดตามประเมินผล และเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
1.8	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความผิดชอบภายในหน่วยงานอย่างชัดเจน					
1.9	มีการมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความสามารถ					
1.10	มีการติดตามข้อมูลข่าวสาร และนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ /นวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
1.11	ปัจจัยด้านลักษณะของหน่วยงานส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
2. ด้านทรัพยากรนโยบาย						
2.1	บุคลากรยอมรับในนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและให้ความร่วมมือในการดำเนินงานอย่างจริงจัง					
2.2	บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบและวิธีการดำเนินงานที่จะตอบสนองต่อเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา					
2.3	ทัศนคติในการทำงานของบุคลากรที่มีต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
2.4	ความมุ่งมั่น ทุ่มเท และขวัญกำลังใจของบุคลากรในการผลักดันนโยบายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
2.5	งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากมหาวิทยาลัยเพียงพอในการดำเนินงานตามนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
2.6	การมีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอและพร้อมที่จะนำมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
2.7	มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม/ สัมมนา/ อบรมเพื่อเพิ่มความรู้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
2.8	หน่วยงานได้รับการสนับสนุนหรือมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน					
2.9	ปัจจัยด้านด้านทรัพยากรนโยบายส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
3. การติดต่อสื่อสาร						
3.1	ผู้กำหนดนโยบายสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติมีความเข้าใจในนโยบายให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน					
3.2	การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการสื่อสารทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก ได้เข้าใจในนโยบายอย่างกว้างขวางและทั่วถึง					
3.3	ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
3.4	จัดทำปฏิทินการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและแจ้งให้บุคลากรทราบ และปฏิบัติตาม					
3.5	การมีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้ปฏิบัติ					
3.6	ความรู้ ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในปัจจัยแต่ละด้าน ได้แก่

(1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (2) ด้านการดำเนินการตามแผน (3) ด้านการตรวจสอบและประเมินผล (4) ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม *มากที่สุด*

ระดับ 4 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม *มาก*

ระดับ 3 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม *ปานกลาง*

ระดับ 2 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม *น้อย*

ระดับ 1 หมายถึง มีความสำคัญ/มีความพร้อม *น้อยที่สุด*

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน						
1.	มีการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาเพื่อนำมาวางแผนและกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา					
2.	มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด					
3.	มีการกำหนดแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา					
4.	มีการกำหนดขั้นตอน แนวทาง และระยะเวลาดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน					
5.	มีการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
6.	มีการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพกาศึกษา					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
ด้านการดำเนินการตามแผน						
1.	มีการส่งเสริม/สนับสนุนให้อาจารย์ บุคลากร นิสิตมีส่วนร่วมในการสร้างระบบประกันคุณภาพการศึกษา					
2.	มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
3.	มีการดำเนินงานตามขั้นตอนวงจรการประกันคุณภาพการศึกษา					
4.	มีการดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด					
5.	มีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา					
6.	มีการรวบรวม และจัดทำฐานข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ					
7.	มีการนิเทศ กำกับ ติดตามและประเมินผลตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามที่กำหนดไว้					
ด้านการตรวจสอบและประเมินผล						
1.	มีการกำหนดขั้นตอน วิธีการ เกณฑ์การประเมินเพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
2.	มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการศึกษาตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
3.	มีการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/ โครงการ/ กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ					
4.	มีการนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไปและนำมาวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน					
ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง						
1.	มีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการคุณภาพการศึกษาภายใน					
2.	มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาทบทวนเพื่อวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน					
3.	มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาทบทวนเพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร					
4.	มีการรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
5.	มีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นฐานข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4.1 ท่านคิดว่าประเด็นที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติม เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประสบผลสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมาย

ประเด็น	สิ่งที่ต้องดำเนินการเพิ่มเติม
1. ความชัดเจนและความต่อเนื่อง ของนโยบาย	
2. การสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติตามแผนงาน	
3. การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไข	
4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงาน	

4.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามการวิจัยครั้งนี้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล นางสาวมนฤดี เหล่าประดิษฐ์

การศึกษา

- สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย
  จากโรงเรียนนวมินทราชูทิศ กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2543
- สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีนิติศาสตรบัณฑิต
  จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2547

ประวัติการทำงาน

- พนักงานมหาวิทยาลัยรามคำแหง
  ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
  คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง