

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินกิจกรรมใดก็ตาม องค์การจะประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความสามารถในการบริหารจัดการภารกิจทุกด้านให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งปัจจัยพื้นฐานในการบริหารจะประกอบด้วย คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการบริหารจัดการ โดยคนเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะมีส่วนร่วมในการจัดหาและร่วมใช้ปัจจัยการบริหารทุกด้าน กระบวนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ นั้น จะต้องเริ่มจากการร่วมตัดสินใจเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของกิจกรรมมีเป้าหมายที่ชัดเจน นำไปสู่การกำหนดวิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารการดำเนินงาน โดยต้องคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้เสีย สถานการณ์เฉพาะและเทคนิคในการมีส่วนร่วมของกลุ่มจะต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยทั่วไปบุคคลจะเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อเห็นว่าตนได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจหรือการดำเนินกิจกรรมนั้นๆ จำนวนและสัดส่วนของผู้มีส่วนร่วมในแต่ละกิจกรรมจึงแตกต่างกันไป ไม่มีกระบวนการการมีส่วนร่วมชนิดใดชนิดหนึ่งที่เหมาะสมและใช้ได้กับทุกสถานการณ์

การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายในองค์การ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรนำมาใช้กับกระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การชี้นำ และการควบคุม เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ ซึ่งมีความสำคัญและมีผลกระทบต่อสังคมโดยรวม บรรลุผลตามที่ตั้งไว้ ผู้บริหารจะต้องมีวิธีสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งจำเป็นต้องสร้างภาวะกระตุ้นหรือตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้น ซึ่งก็คือการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคคลในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นงานที่ทำจะเป็นงานอะไรก็ตาม การใช้วิธีการจูงใจคนให้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้เงื่อนไขและนโยบายที่เป็นอยู่

ด้วยการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์การ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในการดำเนินงานและกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย และสาเหตุการเกิดพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไปมาจากปัจจัยสำคัญ 2 องค์ประกอบ คือ ปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ ลักษณะบุคลิกภาพ ส่วนบุคคล และปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ สิ่งเร้าที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม อาทิ สภาพแวดล้อมในการทำงานและการสนับสนุนจากสังคม เป็นต้น โดยสิ่งสำคัญที่จะเป็น

ตัวกำหนดทิศทางของพฤติกรรมบุคคลคือแรงจูงใจ เนื่องจากแรงจูงใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ ความปรารถนา แรงกระตุ้น จุดมุ่งหมาย และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร การที่บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง จะเป็นบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ย่อมส่งผลให้องค์การนั้นๆ มีผลงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ปัจจุบันองค์กรทุกภาคส่วนให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพกันมากยิ่งขึ้น เพราะเล็งเห็นความสำคัญต่อการประเมินคุณภาพของงานที่ได้ผลิตออกไปสู่ผู้ใช้หรือผู้รับบริการ เช่นเดียวกับองค์กรภาครัฐโดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ในการจัดบริการด้านการศึกษา อันเป็นการลงทุนที่สำคัญอย่างหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันการศึกษาที่จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา นับได้ว่ามีบทบาทมากในการผลิตและพัฒนากำลังคนระดับสูงที่สามารถเข้าสู่ตลาดแรงงานได้อย่างมีคุณภาพ จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้รัฐบาลผลักดันให้ระบบการศึกษาเฉพาะอย่างยิ่งในระดับอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัยทำการปฏิรูปการศึกษาใหม่ โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการและความเป็นเลิศทางวิชาการ เพื่อให้เกิดความทัดเทียม และสามารถแข่งขันกับนานาประเทศได้ การศึกษาเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งในการพัฒนาคนให้มีคุณภาพ มีความสามารถที่จะปรับตัวได้อย่างรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และเชื่อว่าการศึกษาที่เหมาะสมกับสภาพความต้องการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมของประเทศ สามารถสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้แก่สังคม ทั้งยังสร้างความสมดุลและความกลมกลืนของการพัฒนาด้านต่างๆ ได้ การศึกษาจึงเป็นเครื่องมือที่ใช้พัฒนาประชากร และประเทศชาติให้ดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ กระทรวงศึกษาธิการจึงได้มอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เป็นองค์กรที่ดูแลเรื่องการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายการผลิตบุคคลออกสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้จะต้องดำเนินการจัดการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานแล้วยังต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประเทศได้อย่างเต็มที่ โดยยังคงรักษาความเชื่อถือที่สาธารณชนมีอยู่ให้คงไว้ได้ การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาคครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบัน นับเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้สาธารณชนเกิดความมั่นใจได้ว่าการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยในคราวประชุมระหว่างวันที่ 28-29 ตุลาคม 2537 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการ แนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทยเป็นครั้งแรก (ทบวงมหาวิทยาลัย,

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, ส่วนวิจัยและพัฒนา, 2541) จากนั้นทบวงมหาวิทยาลัย (ชื่อปัจจุบันคือสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) จึงได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาทุกระดับจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนาการศึกษาของประเทศในทุกระดับ (ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, ส่วนวิจัยและพัฒนา, 2541)

การพัฒนาสถานศึกษาของไทยให้มีคุณภาพเพื่อให้สาธารณชนมีความมั่นใจที่จะส่งบุตรหลานไปเรียนนั้น จะต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา และทำให้การประกันคุณภาพภายในเป็นกลไกที่สถานศึกษาใช้ในการบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่ต้องการ แต่อย่างไรก็ดีด้วยบทบาทหน้าที่ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามักไม่ให้ความเอาใจใส่กับการปฏิบัติอย่างจริงจังด้วย เนื่องจากไม่เห็นคุณค่าความสำคัญของการประเมินมาตรฐานคุณภาพการศึกษา สิ่งตอบแทนที่ได้รับ ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ รวมถึงแรงกระตุ้นที่ทำให้บุคคลต่างเต็มใจและพร้อมให้ความร่วมมือในการดำเนินการ ดังที่กล่าวมานี้เป็นสาเหตุส่วนหนึ่งที่ทำให้การประเมินมาตรฐานคุณภาพทางการศึกษามีความแตกต่างจากความเป็นจริง

โดยที่แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในปัจจุบัน อาศัยแนวคิดปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งมุ่งเน้นการประกันคุณภาพการศึกษาในเชิงกระบวนการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสำคัญ โดยมีองค์ประกอบหลักที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน 4 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และวิธีการ ถือได้ว่าบุคลากรเป็นองค์ประกอบหลักที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากในการขับเคลื่อนภารกิจเพื่อมุ่งสู่สัมฤทธิ์ผล การดำเนินงานอย่างเป็นระบบและขั้นตอนในการประกันคุณภาพการศึกษา จึงต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องภายในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมของนักศึกษา อาจารย์ นักวิชาการ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรสายสนับสนุนอื่นๆ เพื่อร่วมมือในการดำเนินงาน ปรับปรุงพัฒนาองค์การการศึกษาเพื่อผู้เรียนและสังคมโดยรวม

ดังนั้น องค์การจึงควรสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และกระตุ้นให้บุคลากรทุกฝ่ายได้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งในด้านคุณภาพของผู้เรียน คุณภาพของผู้สอนและฝ่ายสนับสนุน รวมถึงการบริหารจัดการภายในองค์การซึ่งเป็นคุณภาพของผู้บริหาร เหล่านี้ล้วนแสดงให้เห็นถึงควมมีคุณภาพขององค์การการศึกษาอันเกิดจากความร่วมมือของบุคลากรภายในองค์การอย่างเป็นรูปธรรม

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้กำหนดนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายและแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาดังกล่าวข้างต้น รวมทั้งได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งระบบ และเริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปลายปี 2538 ปัจจุบันทุกคณะวิชา/หน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมุ่งหวังคุณภาพของบัณฑิต รวมทั้งการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการผลิตบัณฑิต การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ได้ยึดหลักการตามนโยบายและแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่พึงประสงค์เป็นสำคัญ กล่าวคือ ต้องดำรงไว้ซึ่งเสรีภาพทางวิชาการ และความอิสระในการดำเนินงาน โดยมุ่งหวังควมมีคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ ทั้งนี้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจะต้องพร้อมรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากภายนอกซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

สภาพการดำเนินงานในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีคณะกรรมการและหน่วยที่มีผู้รับผิดชอบ เพื่อเป็นกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะวิชา/ สถาบัน/ ศูนย์/ สำนัก และสำนักงานอธิการบดี รวมถึงในระดับภาควิชา/ สาขาวิชา และหน่วยงานเทียบเท่า โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย กำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา กำหนดระบบและกลไกในการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย รวมถึงการกำกับตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนคณะกรรมการประสานงานประกัน

คุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือคุณภาพของมหาวิทยาลัยและคู่มือหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน จัดทำแผนงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ติดตาม ตรวจสอบให้มีการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพและรายงานการประเมินตนเองทั้งระดับคณะวิชา หรือหน่วยงานที่เทียบเท่า และระดับมหาวิทยาลัย รวมถึงการดูแลรับผิดชอบตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในตามนโยบายและแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแนวทางประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงาน จัดทำคู่มือหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ตลอดจนการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้โดยมีสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานภายในจัดตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ดำเนินการเรื่องพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นฝ่ายเลขานุการและดำเนินงานในคณะกรรมการประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ จัดอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นบุคลากรของหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนสังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยผู้ศึกษาทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา และปฏิบัติงานด้านการประสานงานให้กับผู้บริหารได้รับทราบข้อมูล เพื่อกำหนดนโยบายที่เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และนำนโยบายมาเผยแพร่สู่การปฏิบัติ จึงเป็นเหตุที่ทำให้ผู้ศึกษาได้มีโอกาสเข้าไปสัมผัสกับสภาวะปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นขณะดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน และได้เล็งเห็นว่ากระบวนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ถึงแม้จะมีขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานที่เป็นระบบการทำงานที่ชัดเจน แต่ก็ยังคงปรากฏจุดอ่อนของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา เนื่องจากปัจจัยที่เกิดจากตัวบุคคล และปัจจัยจากสภาวะแวดล้อมต่างๆ อาทิ บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานน้อย เพราะเห็นว่าไม่ได้เกี่ยวข้องหน้าที่ภาระงานโดยตรง บุคลากรไม่เห็นประโยชน์เพราะไม่ได้รับผลตอบแทนหรือผลงานที่จะนำไปสู่ความก้าวหน้า บุคลากรไม่รู้เรื่องวิธีการทำประกันคุณภาพเท่าที่ควร อีกทั้งยังมีความเข้าใจที่ผิดๆ ว่างานประกันคุณภาพเป็นงาน

เฉพาะบางส่วนงานไม่ใช่ทุกคนต้องร่วมมือกันกระทำ เพราะไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลหรือกระจายโอกาสในการเข้าร่วมอบรมหรือรับฟังการบรรยายอย่างทั่วถึง และที่สำคัญคือบุคลากรไม่ทราบวัตถุประสงค์ของการทำการประกันคุณภาพการศึกษาที่ลึกซึ้งเพียงพอ จึงทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาผิดไปจากที่ตั้งหวัง ซึ่งเมื่อบุคลากรทุกคนไม่ได้ร่วมกันจัดทำและเข้าใจการทำการประกันคุณภาพอย่างไม่ถูกต้อง ผลสัมฤทธิ์ของการประกันคุณภาพการศึกษาก็จะไม่ได้มาตรฐานตามที่ควรจะเป็น และหากจะนำผลมาใช้งานก็อาจจะส่งผลให้การประเมินคุณภาพการศึกษาได้ผลการประเมินมาตรฐานสถานศึกษาไม่ตรงตามความเป็นจริง

ด้วยบุคลากรในองค์การเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้ได้มาซึ่งความสำเร็จของงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงานก็คือการสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับบุคคล เพราะแรงจูงใจเป็นเรื่องของความต้องการ ความปรารถนา และพลังผลักดันภายในใจของแต่ละบุคคล ซึ่งพลังผลักดันนี้จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา อาจเป็นพฤติกรรมในเชิงการปรับปรุง สร้างสรรค์ หรือพฤติกรรมที่ผิดแปลกไปจากเดิม แต่จุดเน้นของการจูงใจคือ การสร้างแรงกระตุ้นให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่ม มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน หรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยความเป็นจริงแล้วการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรในองค์การ มีอยู่ในเกือบทุกกิจกรรมขึ้นอยู่กับความสนใจและประเด็นในการพิจารณา โดยมีพื้นฐานว่าบุคลากรต้องมีอิสรภาพ มีความเสมอภาค และความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรม การมีส่วนร่วมมีมิติทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ หากมีคนเข้ามามีส่วนร่วมกันมากจะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้นมาก และการส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมโดยเสมอภาค การมีส่วนร่วมรับรู้สภาพปัญหาโดยมีส่วนร่วมจะทำให้บุคลากรในองค์การได้รับรู้สภาพจริงกันมากขึ้น และก่อให้เกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงานเพื่อให้มีความพร้อมในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ

การที่จะแก้ไขปัญหาด้านการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวนั้น องค์การต้องสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานจะต้องสร้างแรงกระตุ้นให้ทุกคนต่างมีความรู้สึกว่ สิ่งที่ทำนั้นจะเกิดประโยชน์อย่างไร สิ่งที่ได้รับกลับคืนมาคือคุณภาพขององค์การ ในสายตาของสาธารณชนนั้นมีความสำคัญหรือมีคุณค่ามากน้อยเพียงไร ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมาย อีกทั้งให้มีความสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมี

ส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลให้กับคณะวิชา/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัยในการนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย วางแผนบริหารจัดการ ปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของงานดำเนินงานและผู้เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ พันธกิจและภารกิจของมหาวิทยาลัย ที่มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถตาม มาตรฐานของสถานศึกษาที่กำหนดไว้ ออกสู่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร
3. เพื่อศึกษาทัศนะของบุคลากรต่อแนวทางสร้างแรงจูงใจให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

สมมติฐานในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของบุคลากร ได้แก่ เพศ ประเภทบุคลากร และกลุ่มสาขาวิชา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนะของบุคลากรในแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
3. อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนะของบุคลากรในแนวทางการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
4. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

ขอบเขตในการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาเฉพาะบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ (ประเภทข้าราชการ สาย ก สาย ข สาย ค และพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา สายวิชาการ และสายบริหารและปฏิบัติงานทั่วไป) สังกัดหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยศิลปากร จำนวนทั้งสิ้น 1,361 คน (ข้อมูลรายงานสรุปจากระบบ MIS มหาวิทยาลัยศิลปากร, 28 กรกฎาคม 2551)

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนะของบุคลากรต่อแนวทางสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อตกลงเบื้องต้น

การวิจัยนี้ ดำเนินการภายในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาเชื่อว่าบุคลากรในองค์กร มีการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเนื่องจากการเผยแพร่ข่าวสารสม่ำเสมอ

คำจำกัดความของการวิจัย

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาอย่างมีระบบตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลผลิตที่เกิดขึ้น มีคุณภาพและมาตรฐานตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการ มีโอกาสที่จะได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของตนเอง โดยมีพฤติกรรมในการร่วมวางแผน ร่วมดำเนินงาน ร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงาน หรือร่วมในการปรับปรุงพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน

การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปร่วมในการระดมความคิดเห็นเพื่อค้นหาปัญหา วิเคราะห์ปัญหา กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัด วิธีการและแนวทางการแก้ไขปัญหา ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบหรือแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย รวมถึงการศึกษาค้นคว้า เพื่อพัฒนาการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปร่วมในการติดตามตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังปฏิบัติว่าได้ดำเนินงานตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนา หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปร่วมในการกำหนดมาตรฐานหรือนำผลจากการตรวจสอบประเมินคุณภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในอนาคต

อุปสรรค หมายถึง ข้อจำกัดหรือข้อขัดข้องที่ขัดขวางให้เกิดความไม่สำเร็จในการเข้าร่วมดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ในที่นี้หมายถึง ด้านลักษณะองค์การด้านการบริหารจัดการ และด้านบุคลากร

การสร้างแรงจูงใจ หมายถึง การสร้างแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน หรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ ในที่นี้หมายถึง การสร้างแรงจูงใจด้วยงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนที่เป็นเงิน ผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน และสวัสดิการ

กลุ่มสาขาวิชา หมายถึง การแบ่งกลุ่มของคณะวิชาสังกัดมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา แบ่งเป็น 9 กลุ่มสาขาวิชา ได้แก่

- 1) กลุ่มสาขาวิชาศิลปกรรม จิตรศิลป์ ประยุกต์ศิลป์ ประกอบด้วย คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะมัณฑนศิลป์ และคณะดุริยางคศาสตร์
- 2) กลุ่มสาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสตร์ ได้แก่ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 3) กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ประกอบด้วย คณะโบราณคดี และคณะอักษรศาสตร์
- 4) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพ ประกอบด้วย คณะวิทยาศาสตร์ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 5) กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่ คณะเภสัชศาสตร์

- 6) กลุ่มสาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ ได้แก่ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
- 7) กลุ่มสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ได้แก่ คณะศึกษาศาสตร์
- 8) กลุ่มสาขาวิชาเกษตรศาสตร์ ได้แก่ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
- 9) กลุ่มสาขาวิชาบริหาร พานิชยศาสตร์ การบัญชี การจัดการ การท่องเที่ยวและเศรษฐกิจศาสตร์ ได้แก่ คณะวิทยาการจัดการ และ วิทยาลัยนานาชาติ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปประกอบการวางแผนบริหารจัดการการดำเนินการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
2. ผลที่ได้จากการศึกษา นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้ที่มีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา