บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ศึกษาได้ทำการค้นคว้าเอกสาร แนวคิด และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
4. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยศิลปากรและการประกันคุณภาพการศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความสนใจ และการเกิดพฤติกรรมของบุคคลเป็นอันมาก ผู้บริหารทุกองค์การจะใช้หลักการจูงใจเป็นแรงผลักดันเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความอยาก ความต้องการ และแรงปรารถนาในการทำงานให้สำเร็จลุล่วง ในที่นี้ผู้ศึกษาขอนำมากล่าว ดังนี้

1.1 ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง การนำปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจมาผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือเงื่อนไขตามที่ต้องการ (อารี พันธ์มณี, 2534, น. 179) โดยการกระตุ้นหรือเร้าให้อินทรีย์ได้เพิ่มพูนความสามารถ ความพยายาม หรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำ หรือทุ่มเทในงานเพื่อให้บรรลุความปรารถนา การแก้ปัญหาหรือเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ (หลุย จำปาเทศ, 2535, น. 7) สอดคล้องกับ วรรณี ลิมอักษร (2543, น. 120) ที่กล่าวว่า การจูงใจ เป็นการกระตุ้นให้บุคคล

แสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เมื่อมีการกระทำหรือได้ปฏิบัติงานตามเงื่อนไขแล้ว ก็จะได้รับสิ่งตอบแทนตามที่บุคคลต้องการ โดยผู้รับมีความพึงพอใจตามมาด้วย

การจูงใจ คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่จนงานขององค์การบรรลุเป้าหมายโดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานให้องค์การ แต่อีกความหมายหนึ่งการจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรมและมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละ ไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น (เสนาะ ติเยาว์, 2544, น. 164) ซึ่งใกล้เคียงกับที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2545, น. 207) ให้ความหมายของการจูงใจหมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

กล่าวโดยสรุป การจูงใจเป็นการสร้างแรงกระตุ้นให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่ม มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน หรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ

1.2 **ความสำคัญของการจูงใจ**

การจูงใจ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุ่มเทเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีและสูงขึ้น ซึ่งทำให้องค์กรมีข้อได้เปรียบในการดำเนินงานด้านบุคลากร ดังนั้นเป้าหมายของการจูงใจ จึงต้องเน้นให้การทำงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ งานของผู้บริหารในการจูงใจก็คือ การให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานตามที่พวกเขาต้องการ ประเด็นสำคัญคือ ผู้บริหารต้องพยายามประสานหรือปรับปรุงเป้าหมายส่วนบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีผลประโยชน์ร่วมในผลประโยชน์ขององค์การ และเมื่อบุคคลได้เห็นวิธีการที่เขาจะได้รับประโยชน์หรือได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการของเขาแล้ว จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบเป็นไปอย่างดีที่สุด (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 130) การใช้วิธีการจูงใจคนเป็นสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์การภายใต้เงื่อนไขและนโยบายที่เป็นอยู่ การจูงใจคนเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ เรารู้ว่าหากคนมีเป้าหมายเดียวกัน และมีแรงจูงใจที่มีประสิทธิภาพแล้ว คนเหล่านั้นก็จะสามารถผ่านพ้นอุปสรรคไปได้ทั้งหมด (ยงยุทธ เกษสาคร, 2541, น. 60)

การจูงใจมีความสำคัญต่อการเพิ่มผลผลิต ผลิตผลของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการจูงใจในการทำงาน ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึงจำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไรคือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่เรื่องง่ายในการจูงใจพนักงานเพราะพนักงานตอบสนองต่องานและวิธีทำงานขององค์กรแตกต่างกัน สรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้ (บทความองค์ความรู้พัฒนาตนเองด้านจิตใจ, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2551)

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้งานสำเร็จ

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ทำให้บุคคลมีความมานะอดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำ ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของตนมาใช้ประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จ ก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน จนในที่สุด ทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอ ที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

สรุปได้ว่าการจูงใจมีความสำคัญต่อคนในองค์การและผลผลิตขององค์การในการดำเนินงานจะต้องคำนึงถึงหลักการจูงใจ ที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความศรัทธา ความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะให้งานประสบความสำเร็จ หากผู้บริหารรู้จักวิธีการสร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสูงแล้ว ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้นๆ มีผลงานสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

1.3 ประเภทของการจูงใจ

1. การจูงใจภายใน หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้แสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ

การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ โดยมิต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้อง เช่น บุคคลที่ตั้งใจทำงาน เห็นคุณค่าของงาน ใฝ่ดีในตัวเองไม่ได้ถูกบังคับ หรือเพราะมีสิ่งต่างๆ มาล่อใจ มากระตุ้น การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 132)

1) ความต้องการ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน ทำให้เกิดแรงขับในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง ถือเป็นแรงจูงใจให้พยายามทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จดังที่ต้องการ

2) ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารและพอใจวิธีการทำงาน ทำให้เขามีความตั้งใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

3) ความสนใจพิเศษ ความสนใจพิเศษในเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่ทำให้เกิดความเอาใจใส่ในเรื่องนั้นๆ มากกว่าปกติ เช่น พนักงานมีความสนใจพิเศษในเรื่องเครื่องยนต์กลไก เขาก็จะพยายามศึกษาและทดลองในเรื่องนั้นซึ่งจะช่วยให้เขาบรรลุถึงเป้าหมายได้

2. การจูงใจภายนอก หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอก ให้มองเห็นจุดหมายปลายทางหรือสิ่งที่เขาจะได้รับและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้นหรือผู้จูงใจ ซึ่งแรงจูงใจภายนอกเหล่านี้ ได้แก่

1) เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล บุคคลที่มีเป้าหมายในการกระทำใดๆ ย่อมมีแรงกระตุ้นหรือมีแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสมที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้นั้น เช่น พนักงานที่อยู่ในช่วงทดลองงานมีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2) ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า ถ้าบุคลากรทราบว่าเขาจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการทำงาน ก็ย่อมเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมที่ดีขึ้น เช่น พนักงานเห็นเพื่อนประสบความสำเร็จก้าวหน้าจากการทำงาน ก็จะพยายามให้เป็นเช่นนั้นบ้าง ทำให้เกิดความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่

3) บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพสามารถจูงใจพฤติกรรมได้ เช่น นักปกครอง ผู้บริหาร ต้องมีบุคลิกภาพของนักบริหารหรือผู้นำที่ดี

4) เครื่องล่อใจอื่นๆ มีสิ่งล่อใจหลายอย่างที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล การแข่งขัน การประกวด คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง การชมเชย-ตำหนิ สวัสดิการ เป็นต้น บุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าวเฉพาะในกรณีที่ต้องการ เช่น การที่คนงาน ทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทนหรือเงินเดือน

การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียงเพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้วได้ความดีความชอบ เป็นต้น (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 132-133; นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2549, น. 81-82)

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจ

การจูงใจบุคคลเพื่อให้เขาเต็มใจทำงานร่วมกับองค์การ นอกจากผู้บริหารจะใช้เครื่องมือหรือเทคนิคในการจูงใจแล้ว ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจบุคคลในองค์การในปัจจุบัน ดังต่อไปนี้ (อนิวัช แก้วจำนง, 2550, น. 207)

1. ผลสำเร็จของงาน (Achievement) เป็นปัจจัยที่ผู้บริหารจัดการควรกระตุ้นและปลูกฝังให้บุคคลได้คำนึงถึงผลสำเร็จของงานว่ามีประสิทธิภาพและมีผลต่อองค์การและตัวเขาอย่างไร โดยผู้บริหารต้องแสดงความจริงใจและยอมรับที่จะสนับสนุนให้บุคคลได้มีโอกาสสร้างความสำเร็จในการทำงานตามศักยภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. คุณลักษณะและพฤติกรรมของบุคคล (Trait or Characteristic and Behavior) แต่ละบุคคลที่เข้ามาร่วมงานในองค์การจะมีคุณลักษณะเด่น และพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารที่ดีต้องศึกษาแต่ละบุคคลเพื่อให้รู้จักตัวตนที่แท้จริง จะทำให้สามารถจูงใจบุคคลให้ทำงานได้เป็นผลสำเร็จ และเป็นผลดีต่อการบังคับบัญชาและการนำอีกด้วย

3. งานที่ได้รับมอบหมาย (Delegation) การมอบหมายงานให้บุคคลที่ไม่มีความรู้ความสามารถหรือไม่มีความชำนาญเป็นอันตรายอย่างยิ่งเพราะนอกจากจะสร้างความเบื่อหน่ายท้อแท้ และขาดกำลังใจในการทำงานกับบุคคลนั้นแล้ว ยังทำให้องค์การเสียเวลาเพื่อให้บุคคลนั้นทำการศึกษาในเรื่องนั้นด้วย หากผู้บริหารจำเป็นต้องมอบหมายงานต้องพิจารณาโครงสร้างองค์การเป็นลำดับแรก ทั้งนี้จะต้องแน่ใจว่างานที่มอบหมายให้บุคคลอื่นนั้น สามารถบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สภาพแวดล้อมองค์การ (Organizational Environment) แม้ว่าบุคคลจะได้รับมอบหมายงานที่ตนเองสนใจหรือมีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษก็ตาม หากแต่บรรยากาศในองค์การหรือสภาพการทำงานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ก็ยากที่จะทำให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จได้ ผู้บริหารต้องศึกษาอย่างละเอียดถึงการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานแต่ละประเภท เช่น แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อสร้างแรงจูงใจและทัศนคติที่ดีต่อคนทำงานและเพื่อผลสำเร็จของงานแต่ละประเภท

5. ผู้บริหาร (Managers) เป็นบุคคลสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจบุคคลอื่นในองค์การ เนื่องจากอยู่ในฐานะที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายขององค์การ หากผู้บริหารไม่ทราบปัญหาและวัฒนธรรมองค์การอย่างแท้จริงแล้ว การประกาศใช้กฎ ระเบียบข้อบังคับ และนโยบายต่างๆ โดยอาจสร้างความไม่พึงพอใจและอาจบั่นทอนกำลังใจของบุคคลในองค์การ ยังผลไปถึงการทำงานที่ล้มเหลวได้ง่าย หรืออาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติและทัศนคติในทางลบต่อองค์การ ส่งผลไปยังการไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน หรือทำงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร

6. การยอมรับ (Recognition) บุคคลที่เข้ามาทำงานในองค์การย่อมต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นในองค์การในเรื่องความรู้ ความสามารถ ทักษะฝีมือในการทำงาน และพฤติกรรม เป็นต้น หากผู้บริหารให้การยอมรับบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การชมเชย การขอบคุณ หรือการเอ่ยชื่อบุคคลนั้นต่อผู้อื่นเสมอๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวอย่างที่ดีแก่บุคคลอื่น ทำให้บุคคลอื่นยอมรับบุคคลนั้นได้อย่างเต็มใจด้วย ดังนั้นควรจูงใจบุคคลด้วยการสร้างการยอมรับในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อจูงใจบุคคลให้ทำงานกับองค์การด้วยความภาคภูมิใจในตนเองและองค์การ

7. ความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความต้องการที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายในหน้าที่ให้เป็นผลสำเร็จโดยเร็ว และหากเป็นงานสำคัญด้วยแล้วแน่นอนว่าหมายถึงความภาคภูมิใจที่บุคคลผู้นั้นจะได้รับ จากการที่ผู้บริหารยอมรับให้ความไว้วางใจมอบหมายงานให้รับผิดชอบนั่นเอง

8. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Participation) แม้ว่าจะไม่ได้รับมอบหมายให้ทำงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ แต่หากได้รับมอบหมายให้เข้าไปมีส่วนร่วมหรือเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน โดยบุคคลผู้นั้นได้มีส่วนผลักดันให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จอาจสร้างแรงจูงใจให้บุคคลนั้นอยากทำงานร่วมกับองค์การต่อไปเรื่อยๆ และนั่นอาจหมายถึงการยอมรับบุคคลผู้นั้นไปด้วยในตัว

9. ความสนใจ (Interest) บุคคลย่อมต้องการทำงานที่ตนเองสนใจเนื่องจากจะทำได้ดีโดยสามารถพัฒนาฝีมือได้อย่างเต็มที่ หากได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ไม่มีความสนใจนอกจากจะไม่เต็มใจทำแล้ว ก็อาจทำได้ไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากไม่มีความชำนาญและขาดแรงกระตุ้นนั่นเอง องค์การต้องศึกษาและตรวจสอบให้ได้ว่าใครมีความสนใจในเรื่องใดจะได้มอบหมายงานได้อย่างถูกต้องกับประเภทงาน ทำให้บุคคลได้มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถทำงานในส่วนที่เขาสนใจได้เป็นอย่างดี

จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การจูงใจบุคคลเพื่อให้เขาเต็มใจทำงานร่วมกับองค์การในปัจจุบัน มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจบุคคลในองค์การซึ่งผู้บริหารควรคำนึงถึง ประกอบด้วย ผลสำเร็จของงาน คุณลักษณะและพฤติกรรมของบุคคล งานที่ได้รับมอบหมาย สภาพแวดล้อมองค์การ ผู้บริหาร การยอมรับ ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมในการทำงาน และความสนใจในงาน

1.5 เทคนิคการจูงใจ

การศึกษาเรื่องการจูงใจในองค์การจะทำให้ทราบว่า เทคนิคการจูงใจอะไรบ้างที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ได้ ในขณะที่การจูงใจมีความสลับซับซ้อน และไม่มีคำตอบที่ดีที่สุดเพียงคำตอบเดียว เทคนิคการจูงใจที่สำคัญ ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2545, น. 226-227) ได้กล่าวไว้ ประกอบด้วย

1. เงิน (Money) เงินเป็นสิ่งกระตุ้นที่สำคัญโดยอยู่ในรูปของเงินเดือน ค่าจ้างต่อหน่วย ตลอดจนโบนัส ประกัน และอื่นๆ ที่มอบให้กับพนักงาน นักวิชาการบางคนได้ระบุว่า เงินมีความหมายมากกว่ามูลค่าในรูปตัวเงิน กล่าวคือ เงินจะหมายถึงทั้งสถานะ (Status) และอำนาจ (Power) และมีแนวโน้มว่าจะมีความสำคัญต่อบุคคลมากขึ้นเพื่อให้บรรลุมาตรฐานการครองชีพและเป็นตัวกระตุ้นการจูงใจในการทำงานกับองค์การ

2. การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นเทคนิคซึ่งเป็นผลมาจากทฤษฎีการจูงใจและการวิจัยการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของบุคคลจะมีความรู้ทั้งในด้านปัญหาและผลลัพธ์ การมีส่วนร่วมที่ถูกต้องจะเป็นทั้งการจูงใจและความรู้ที่มีคุณภาพสำหรับความสำเร็จของธุรกิจ

3. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life (QWL)) เป็นคุณภาพโดยรวมจากประสบการณ์ของมนุษย์ในที่ทำงาน ทั้งนี้บริษัทจะต้องจัดโปรแกรมซึ่งออกแบบเพื่อสร้างบรรยากาศในสถานที่ทำงาน และกระตุ้นความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน หรือเป็นการศึกษาระบบเพื่อการออกแบบและพัฒนาในขอบเขตการทำงานด้วยระบบเทคนิคสังคมในการจัดการ ซึ่งเป็นแนวคิดการจูงใจที่น่าสนใจที่สุด QWL ไม่ใช่แนวคิดในการเพิ่มหน้าที่ในงาน แต่เป็นเครือข่ายการประสานงานระหว่างจิตวิทยาอุตสาหกรรม จิตวิทยาองค์การและสังคมวิทยา วิศวกรรมอุตสาหกรรม ทฤษฎีองค์การ ทฤษฎีการพัฒนาองค์การ ทฤษฎีการจูงใจ ทฤษฎีความเป็นผู้นำ และอุตสาหกรรมสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการปฏิบัติงานในองค์การ

เทคนิคการจูงใจที่ผู้บริหารควรพิจารณาเลือกให้เหมาะสมกับพนักงาน (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 157-158) มีดังนี้

1. การจูงใจด้วยงาน มีจุดมุ่งหมายให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องานและรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า ทำให้เกิดความรับผิดชอบ และก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งตนเองและสังคม พนักงานจะมีความภูมิใจ กระตือรือร้น เกิดความพยายามทุ่มเทและอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มกำลัง การจูงใจด้วยงาน ประกอบด้วย

1) ลักษณะเฉพาะของงาน งานที่น่าสนใจ งานที่แปลกใหม่ และท้าทายโอกาสแห่งความสำเร็จ งานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ และความถนัดเชี่ยวชาญของบุคคล งานที่ตรงกับความต้องการการตัดสินใจงานที่อยู่ในความสนใจ และงานที่มีโอกาสสร้างความเจริญก้าวหน้า ลักษณะของงานเช่นนี้ จะทำให้พนักงานใช้ความสามารถมากขึ้น รับผิดชอบสูงขึ้น และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญ

2) การสับเปลี่ยนงานหรือหมุนเวียนงาน โดยให้พนักงานที่มีคุณสมบัติและความสามารถใกล้เคียงกันมีโอกาสเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อลดความเบื่อหน่ายและความจำเจ

3) ความเหมาะสม การมอบหมายงานเพื่อให้บุคคลรับผิดชอบ การจัดคนให้เหมาะสมกับงาน โดยคำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ความต้องการและนิสัยของแต่ละคน (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 158; วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550, น. 279-280) จะส่งผลให้บุคลากรพอใจและมีความสุขกับการปฏิบัติงาน

4) การกำหนดความรับผิดชอบ ผู้บริหารควรกำหนดรายละเอียดและขอบเขตของงานให้ชัดเจน ด้านเป้าหมาย รายละเอียดของงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ขอบเขตความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ ซึ่งจะทำให้บุคคลสะดวกในการปฏิบัติงาน ป้องกันการหลีกเลี่ยงในการทำงาน ควบคุมการทำงานได้ทั่วถึงและประเมินผลงานได้ชัดเจน (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, น. 294-295; ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 158-159)

5) การให้มีส่วนร่วมในการบริหารและมอบอำนาจ เพื่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีที่ตนได้รับยกย่อง ซึ่งจะทำให้พนักงานอุทิศตนทุ่มเทกับงานที่ตนได้มีส่วนร่วม (ธงชัย สันติวงษ์, 2546, น. 292) และมีอำนาจในการตัดสินใจ ในการสั่งการในบางระดับให้แก่พนักงาน เพราะเป็นการจูงใจ และเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เพราะสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงจุดและทันท่วงที (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 159) การให้บุคลากรร่วมปฏิบัติในบางโอกาสจะเป็นการสร้างความผูกพันที่ดี เพราะถือว่าผู้บริหารให้เกียรติและให้การยอมรับ ทำให้เกิด

ความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและสังคมรอบๆ ข้าง (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550, น. 279-280)

6) การให้ความก้าวหน้าและความสำเร็จ บุคคลส่วนใหญ่ต้องการความเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางวิชาชีพและประสบการณ์ (สมยศ นาวีการ, 2536, น. 397) ผู้บริหารควรชี้แจงและอธิบายถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น กฎเกณฑ์ ระเบียบขององค์การในการสนับสนุนพนักงานให้ได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การเดินทางไปดูงาน การมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ก้าวหน้า และเติบโตตามความสามารถที่เพิ่มพูนเป็นลำดับ ทั้งจากประสบการณ์และการศึกษาเพิ่มเติม ดังนั้น การจัดระบบการประเมินผลและเลื่อนขั้นให้เป็นบรรยากาศที่ส่งเสริมความก้าวหน้าของพนักงานก็จะช่วยจูงใจพนักงานได้ดี

2. การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน ผลตอบแทนที่เป็นเงินในรูปแบบต่างๆ เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น ตั้งใจ เสียสละ ทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้น ผลตอบแทนที่เป็นเงินเป็นสิ่งจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับผลงานโดยตรง เพราะสามารถสร้างความพอใจให้กับพนักงานได้ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง โบนัส การแบ่งปันผลกำไร บำเหน็จ ค่าล่วงเวลา การให้สิทธิซื้อหุ้นขององค์การหรือบริษัทในราคาที่ต่ำกว่าท้องตลาด ค่านายหน้า เป็นต้น

3. การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของบุคคลในระดับสูงขึ้น เช่น ความต้องการได้รับยกย่อง ต้องการความมีชื่อเสียง การเลื่อนตำแหน่ง ต้องการมีเกียรติ ต้องการความผูกพัน ต้องการอำนาจ เป็นต้น (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 159; สมยศ นาวีการ, 2536, น. 395) ซึ่งผู้บริหารควรเลือกตอบสนองความต้องการของบุคคลให้เหมาะสม ได้แก่ การยกย่อง-ชมเชย การเลื่อนตำแหน่ง การให้โอกาสพัฒนาศักยภาพ การให้ความมั่นคงปลอดภัย การให้ความใส่ใจ และความเป็นมิตร เป็นต้น

4. การจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวันเป็นเวลาวันละหลายชั่วโมง การมีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเหมาะสม สะอาด แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมถึงบรรยากาศการทำงาน สัมพันธภาพที่ดีในหมู่พนักงาน (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 160) การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน (พงศ์ธวัช วิวังสู, 2546, น. 25) บรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ดี ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความรู้สึกของบุคลากรที่จะช่วยเสริมสถานะทางด้านกายและใจได้อีกทางหนึ่ง (วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550, น. 279-280)

5. การจูงใจด้วยสวัสดิการ การให้สวัสดิการพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกพอใจ รู้สึกสะดวกสบาย และมีความมั่นคง ปลอดภัย เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ และเป็นสุขในการทำงาน สวัสดิการมีหลายลักษณะดังนี้ (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550, น. 160 -161)

1) การอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น การบริการด้านร้านอาหาร ร้านค้า การจัดงานสินค้าราคาถูก มีรถรับส่ง มีที่จอดรถ มีห้องพักขณะอยู่ในช่วงเวลาพัก

2) การบริการด้านสุขภาพ เช่น การจัดให้มีห้องพยาบาล การรักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดบริการเกี่ยวกับสุขภาพ มีบริการด้านการออกกำลังกาย

3) การบริการด้านนันทนาการ เช่น มีสโมสร มีที่เล่นกีฬา ดนตรี จัดกิจกรรมรื่นเริงตามงานเทศกาล จัดทัศนศึกษา เพื่อช่วยพนักงานให้มีโอกาสพักผ่อนหย่อนใจและคลายความเครียดจากการปฏิบัติงานเป็นเวลานาน

4) การบริการด้านการศึกษา เช่น จัดให้มีการฝึกอบรม จัดให้เรียนภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ จัดทัศนศึกษา ดูงาน จัดทำวารสารเพื่อเผยแพร่และสื่อสาร รวมทั้งให้ความรู้แก่พนักงาน

5) การจัดสวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การทำประกันสังคม การประกันชีวิต การให้กู้เงินยืมซื้อบ้านซื้อรถยนต์ หรือเพื่อศึกษาต่อ ตลอดจนจัดให้มีสหกรณ์ออมทรัพย์ เป็นต้น

การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ทั้งการจูงใจด้วยงาน การจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงินและผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน การจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการจูงใจด้วยสวัสดิการต่างๆ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรเลือกมาใช้ให้เหมาะสมต่อบุคลากร ถือเป็นการเสริมสร้างแรงใจ กระตุ้นพลังใจของบุคลากรในการมุ่งมั่นทำงานด้วยความขยันขันแข็ง และมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ และต้องการจะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย

การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการจูงใจในองค์การ เพื่อให้ทราบถึงความหมาย ความสำคัญของการจูงใจ ประเภทของการจูงใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจ และเทคนิคการจูงใจบุคคลในองค์การ ถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องค้นหาและส่งเสริมกระตุ้นให้บุคคลเหล่านั้นเกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เขาเต็มใจทำงานร่วมกับองค์การ ซึ่งนอกจากผู้บริหารจะใช้เครื่องมือหรือเทคนิคในการจูงใจแล้ว ยังมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจูงใจบุคคลในองค์การในปัจจุบันหลายประการ แตกต่างกันไปตามสภาวะแวดล้อมในการทำงาน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

แนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วม (Participation) เป็นแนวคิดที่นำมาใช้ในการลดปัญหาการต่อต้าน หรือการขัดแย้งในการกระทำกิจกรรมใดๆ การศึกษาเรื่องการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการมีส่วนร่วมมากล่าว ดังนี้

2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล อาจมีความเกี่ยวข้องทั้งทางด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม ซึ่งจะเป็นเหตุให้เกิดการมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม ตัดสินใจ วางแผนปฏิบัติ ตลอดจนติดตามและประเมินผล เพื่อบรรลุถึงเป้าประสงค์เป็นสำคัญ (วรรณวิไล วรวิกโฆษิต, 2540, น. 17-18) สอดคล้องกับ วรรณิการ์ ภูมิวงศ์พิทักษ์ (2540, น. 12) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นกระบวนการที่ให้ประชาชนไม่ว่าปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกัน เข้ามามีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน โดยร่วมกันคิด ร่วมลงมือปฏิบัติการ ร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ และร่วมในการติดตามและประเมินผล

การมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนรับผิดชอบในกิจกรรมหรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม ซึ่งการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เป็นส่วนที่ต้องร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการ การประสานงาน การบริหารงาน และการพัฒนางาน (Gustova. 1990, อ้างถึงใน พงศ์ธวัช วิวังสู, 2546, น. 16) ซึ่ง นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547, น. 4) สรุปความหมายการมีส่วนร่วมคือการที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจ หรือเคยเข้ามาร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสรภาพเสมอภาค มิใช่เพียงมีส่วนร่วมอย่างผิวเผินแต่เข้าร่วมด้วยแท้จริงยิ่งขึ้น และการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ คล้ายคลึงกับที่ ถวิลวดี บุรีกุล (2548, น. 4) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน มีอยู่ในเกือบทุกกิจกรรมของสังคม ขึ้นอยู่กับความสนใจและประเด็นในการพิจารณา โดยมีพื้นฐานว่าประชาชนต้องมีอิสรภาพ ความเสมอภาค และความสามารถในการเข้าร่วมกิจกรรม นอกจากนี้การมีส่วนร่วมจะต้องมีวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมาย ต้องมีกิจกรรมเป้าหมาย และต้องมีกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อให้กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

จากความหมายการมีส่วนร่วมดังที่กล่าวมานั้น สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล ตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยงาน โดยมีส่วนร่วมรับผิดชอบในกระบวนการดำเนินงานเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ร่วมกัน

2.2 ลักษณะและขั้นตอนการมีส่วนร่วม

ลักษณะการมีส่วนร่วมที่ Brenes (1994, p. 4, อ้างถึงใน นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547, น. 17-18) กล่าวไว้ มีประเด็นสำคัญ 10 ประการ ประกอบด้วย

1. ระยะเวลาและสถานที่ในการมีส่วนร่วมกับโครงการ ควรต้องให้ผู้มีส่วนได้-เสียเข้ามามีส่วนร่วมให้ต่อเนื่องตามวงจรชีวิตของโครงการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนโครงการยุติ หรือหากคณะผู้บริหารเห็นว่าเหมาะสมก็ให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องด้วยจริงๆ เท่านั้นก็ได้

2. การมีส่วนร่วมนั้นมีมิติทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ โดย ทางด้านปริมาณ หากมีคนมามีส่วนร่วมกันมากก็ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันดีขึ้นมาก จากนั้นทำให้องค์กรทางสังคมก่อตัวขึ้น ส่วนทางด้านคุณภาพ ควรให้มีส่วนร่วม มีมิติ ที่จะขัดขวางความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างบุคคล ให้มีส่วนร่วมเสมอภาคจึงจะถือว่ามีคุณภาพดี

3. จะให้การมีส่วนร่วมเป็นเป้าหมายปลายทาง (an end) หรือจะให้เป็นแนวทาง (a mean) คือการคำนึงถึงการมีส่วนร่วมที่เป็นวิธีการหรือกระบวนการที่ต้องดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งทำให้งานเกิดความสำเร็จดียิ่งขึ้น

4. การมีส่วนร่วมนี้ ตามธรรมชาติอาจเกิดขึ้นไม่สม่ำเสมอหรือตลอดเวลาก็ได้

5. การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการทางสังคมและทางการศึกษา ซึ่งหากเกิดขึ้นได้คือให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันไปด้วย จะเป็นเสมือนการให้การศึกษาแก่สังคมในขณะเดียวกัน ในบางโอกาสต้องให้เกิดความพร้อม ต้องใช้เวลาในการรอคอย

6. สถานการณ์การมีส่วนร่วมนั้น ต้องคำนึงว่าการมีส่วนร่วมที่แข็งขัน มิใช่เกิดขึ้นจากการออกคำสั่ง แต่จะต้องสร้างขึ้นเอง ต้องให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดแนวคิดประชา-สังคม มีจิตสำนึกสาธารณะ เคารพความหลากหลายทางความคิด ทำให้มุมมองกว้างขึ้น เกิดความรอบคอบขึ้นจนเป็นวิถีชีวิตประจำวันของประชาชน

7. มีคณะผู้บริหารการมีส่วนร่วมพิจารณา เพื่อวางแนวดำเนินการให้เหมาะสมว่าจะให้บุคคลใด กลุ่มใด เข้ามามีส่วนร่วมเมื่อใด และโดยวิธีใด

8. การมีส่วนรับรู้สภาพปัญหาโดยมีส่วนร่วม จะทำให้คนในชุมชนได้รู้สภาพจริงมากขึ้น

9. การอยู่ร่วมกันในชุมชนใหญ่ มิได้ใช้ชุมชนเป็นเพียงที่รวมคนคล้ายเอาก้อนหินมากองรวมกันเท่านั้น แต่ในชุมชนหนึ่งๆ มักมีความผูกพันเอื้ออาทรต่อกัน มีค่านิยมร่วมกัน

10. ควรทำให้การมีส่วนร่วมมีลักษณะมีอารมณ์ขันประกอบไปบ้าง จะช่วยให้บรรยากาศการมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้ดี

ขั้นตอนของการมีส่วนร่วม ตามแนวคิดของโคเฮน และ อัพฮอฟ (Cohen, and Uphoff, 1977, อ้างถึงใน พงศ์ธวัช วิวังสู, 2546, น. 18) จำแนกขั้นตอนการมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) เป็นกระบวนการกำหนดความต้องการและจัดลำดับความสำคัญ การเลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง การตัดสินใจในช่วงเริ่มต้น การตัดสินใจในช่วงดำเนินการวางแผน และการตัดสินใจในช่วงปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

2. ขั้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) เป็นการมีส่วนร่วมในการบริหารงานและประสานงาน

3. ขั้นการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) เป็นการมองถึงความสำคัญของผลประโยชน์ และต้องพิจารณาถึงการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่ม ซึ่งผลประโยชน์รวมถึงผลประโยชน์ทางบวกและผลประโยชน์ทางลบที่บุคคลต้องร่วมกันรับผิดชอบ

4. ขั้นการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกตในส่วนของความเห็น (Views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectations) จะมีอิทธิพลสามารถแปรเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่มต่างๆ ได้

พจนา เทียนธาดา (2543, อ้างถึงใน พงศ์ธวัช วิวังสู, 2546, น. 18) นำแนวคิดของโคเฮน และ อัพฮอฟ มาผสมผสานกับแนวคิดของนักวิชาการไทย สรุปการมีส่วนร่วมประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในขั้นริเริ่มโครงการ เป็นขั้นตอนที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจค้นหาปัญหา วิเคราะห์ปัญหาและกำหนดความต้องการส่วนรวม ทั้งนี้การวางแผนในลักษณะแบบล่างขึ้นบน (Bottom-up Planning) จะสร้างบทบาทให้ทุกคนในองค์กรมีอำนาจในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมมากกว่าการวางแผนแบบบนลงล่าง (Top-down Planning) ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในขั้นวางแผน เป็นขั้นตอนที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย กำหนดวิธีการ และแนวทางในการดำเนินงานขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมใน

ขั้นดำเนินการ เป็นขั้นตอนที่ทุกคนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และการประสานงาน ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผล เป็นขั้นที่ทุกคนเข้ามามีส่วนในการประเมินว่าบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งอาจเป็นการประเมินผลย่อยเป็นระยะ หรือการประเมินผลรวมซึ่งเป็นการสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมด

จากลักษณะและขั้นตอนการมีส่วนร่วมดังกล่าวมานั้น อาจสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมมี 4 ขั้นตอน ได้แก่

1) ร่วมวางแผน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา วิเคราะห์ปัญหา กำหนดเป้าหมาย วิธีการและแนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาที่ต้องการ

2) ร่วมดำเนินงาน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการนำแผนไปใช้ในการปฏิบัติหรือผลักดันการดำเนินงานตามระบบหรือแนวทางที่วางไว้ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย รวมถึงการศึกษาหาความรู้เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน

3) ร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงาน หมายถึง การมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลงานที่ปฏิบัติ โดยมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังปฏิบัติว่าได้ดำเนินงานตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่

4) ร่วมในการปรับปรุงพัฒนา หมายถึง การมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานหรือข้อกำหนดจากผลการตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคต

2.3 รูปแบบและระดับการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของบุคคลมีหลายระดับและหลายรูปแบบ โดยเนตินา โพธิประสระ (2541, น. 9) กล่าวถึง รูปแบบการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

1.1 การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ เป็นการมีส่วนร่วมที่ถูกต้องตามระบบขององค์กร เป็นการมีส่วนร่วมที่เป็นไปตามการจัดผังการบังคับบัญชาขององค์กร ซึ่งเท่ากับการมีส่วนร่วมตามหน้าที่ มีอิทธิพลต่อการเข้าร่วมตามขอบเขตที่องค์กรได้วางนโยบายไว้

1.2 การมีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการ เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นอย่างไม่มีโครงสร้างเป็นการร่วมตกลงกันระหว่างสมาชิกกลุ่ม ระหว่างพนักงาน หรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของหัวหน้างานและลูกน้อง ที่เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในบรรยากาศของความเป็นส่วนตัวมากกว่าลักษณะการมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการ

2. การมีส่วนร่วมทางตรงและทางอ้อม

2.1 การมีส่วนร่วมทางตรง เป็นการเกี่ยวข้องโดยตรงที่สมาชิกหรือพนักงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมโดยตรงแบบทันที พนักงานแต่ละคนมีสิทธิและโอกาสที่จะแสดงการเกี่ยวข้อง

2.2 การมีส่วนร่วมทางอ้อม เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยผ่านทางตัวแทนพนักงาน

มาลี จันทร์วัฒรังกูล (2544, น. 16) กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมมี 2 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมโดยตรง ได้แก่ การเข้าร่วมเป็นกรรมการ คณะทำงาน เพื่อร่วมคิดแก้ไขปัญหา ร่วมกิจกรรม ร่วมดำเนินการ

2. การมีส่วนร่วมทางอ้อม โดยผ่านองค์การหรือคณะกรรมการที่มีส่วนร่วมโดยตรง เช่น ผู้แทนในกลุ่มงาน หรือหน่วยงาน

ส่วน นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547, น. 17) กล่าวถึงหลักการระดับการมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับว่าจะมีส่วนร่วมในเรื่องประเภทใด หรือขั้นตอนใด แต่หลักใหญ่ อาจแบ่งเป็น 5 ระดับอย่างกว้างๆ คือ การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูล-ข่าวสาร การมีส่วนร่วมตัดสินใจ การมีส่วนร่วมทำ และการมีส่วนร่วมสนับสนุน

ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมมี 2 รูปแบบคือ การมีส่วนร่วมอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ และการมีส่วนร่วมทางตรงและทางอ้อม โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการมีส่วนร่วมในระดับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากร โดยรูปแบบที่นิยมใช้ ได้แก่ การประชุมชี้แจง แผ่นพับ จดหมาย ข่าว การอภิปราย เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้บุคลากร / ผู้รับบริการรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการ รวมทั้งทางเลือกในการแก้ปัญหา ทั้งในด้านข้อมูลข้อเท็จจริง และด้านวิสัยทัศน์ ความคิดเห็น ความรู้สึก โดยรูปแบบที่นิยมใช้ ได้แก่ การสำรวจความคิดเห็น การประชุม สัมมนา ระดมความคิดเห็น การเสวนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การทำประชาพิจารณ์ เป็นต้น

3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ เพื่อให้บุคลากรผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีโอกาสร่วมแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ อภิปราย และตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบที่สำคัญ ได้แก่ การตั้งคณะกรรมการแบบมีตัวแทนของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทั้งจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้ององค์การภาครัฐและเอกชน ฯลฯ เข้ามาร่วมกันพิจารณาตัดสินใจในการดำเนินการ

4. การมีส่วนร่วมทำ เพื่อสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน

5. การมีส่วนร่วมสนับสนุน โดยรูปแบบการมีส่วนร่วมที่สำคัญ ได้แก่ การสนับสนุนในด้านวัตถุปัจจัย ทั้งแรงงาน เงิน หรือวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วมของบุคคล คือ 1) ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situational Factors) อาทิ เป้าหมายของการดำเนินงาน ผู้บริหารการออกแบบและองค์กร เป็นต้น 2) การรับรู้บทบาท (Role Perception) มีความเกี่ยวพันกับความสามารถและการจูงใจมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และ 3) ความสามารถและทักษะ (Abilities and Skills) เป็นคุณลักษณะของแต่ละบุคคล รวมถึงระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่าง โดยความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับทักษะ ทั้งนี้คุณลักษณะทั้งสองสามารถจะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงให้เพิ่มขึ้นได้ (สมยศ นาวีการ, 2536)

ปัจจัยที่คาดว่าน่าจะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ 2) ลักษณะทางจิตของบุคคล ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร (พงศ์ธวัช วิวังสู, 2546, น. 25)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและน่าจะส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาและการบริหารคุณภาพ แบ่งเป็น กลุ่มปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายขององค์การ โครงสร้างและการออกแบบองค์การ วัฒนธรรมองค์การและการสื่อสารภายในองค์การ กลุ่มปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากร ซึ่งกล่าวรวมตั้งแต่ ครู อาจารย์ และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ กลุ่มปัจจัยด้านกระบวนการ ได้แก่ ระบบและกระบวนการบริหารจัดการในองค์การ ทั้งในเรื่องการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร การกำกับติดตามและการวัดประเมินผล กลุ่มปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ทั้งในด้านบทบาทและรูปแบบภาวะผู้นำ ตลอดจนข้อตกลงในการดำเนินงานขององค์การ รวมถึงบทบาทของผู้บริหารระดับกลาง นอกจากนั้น ยังมีกลุ่มปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลภายนอก ซึ่งจะเข้ามามีส่วนสนับสนุนในการปฏิบัติงาน หรือเป็นแรงกดดันที่มาจากนโยบายของหน่วยเหนือ หรือหน่วยงานภายนอกต่างๆ (เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2546, น. 63)

การมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 อย่าง คือ 1) การใช้อำนาจที่เหมาะสม หมายถึง รูปแบบของการใช้อำนาจสั่งการหรือการตัดสินใจ ซึ่งจะใช้รูปแบบใดขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การหรือลักษณะงานที่ทำเป็นสำคัญ 2) การให้ข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง เนื่องจากข้อมูลข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญในองค์การที่จะประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จจะเกิดจากการร่วมมือและประสานกันทำงาน สิ่งเหล่านี้เป็นผลจากการที่บุคลากรในองค์การได้รับรู้ข่าวสารที่ตรงกัน สามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกันได้ 3) การให้รางวัลจะเป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคลากรปรารถนาที่จะเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น 4) การที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถในสิ่งที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม เพราะหากบุคลากรขาดความรู้และทักษะแล้วโอกาสที่จะเข้ามามีส่วนร่วมจะน้อยลง ลอร์เลอร์ (Lawler, 1986, อ้างถึงใน มยุรี ตันติยะวงศ์ษา, 2546, น. 31)

ดังนั้น จึงอาจกล่าวสรุปได้ว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและน่าจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่

1) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ อาทิ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบายด้านการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการสื่อสารภายในองค์การ เป็นต้น

2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ อาทิ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ การพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากร การกำกับติดตามและการวัดประเมินผล บทบาทภาวะผู้นำ เป็นต้น และ

3) ปัจจัยด้านบุคลากร อาทิ ทัศนคติ ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากร แรงจูงใจ เป็นต้น

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ทำให้ได้ทราบความหมาย ลักษณะและขั้นตอนการมีส่วนร่วม ระดับและรูปแบบการมีส่วนร่วม และปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม เพื่อนำมาอธิบายองค์ประกอบหรือปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสมตามบริบทของหน่วยงาน

3. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมากล่าวในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า จะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ (บรรจง จันทมาศ, 2540) สอดคล้องกับ วันชัย ศิริชนะ (2537) ที่กล่าวไว้ว่า การประกันคุณภาพ คือ ระบบที่สร้างความมั่นใจต่อสังคม ผู้ปกครอง นักเรียน ซึ่งเปรียบเสมือนลูกค้าว่า สถานศึกษาที่ได้รับรองมาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานตามที่กำหนด

การประกันคุณภาพ หมายถึง การจัดระบบบริหารวิชาการในมหาวิทยาลัย/ สถาบัน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการกำหนดคุณภาพ การสร้าง การรักษา การติดตามขั้นตอนต่างๆ ในกระบวนการผลิต และการปรับปรุงคุณภาพงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด (สุนทร โสตถิพันธุ์, 2541)

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2543, น. 1-2) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพว่าหมายถึง การระบุความชัดเจนในวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ ซึ่งมีคำที่เกี่ยวข้องอีก 4 คำ คือ Quality Control, Quality Audit, Quality Accreditation และ Quality Assessment ซึ่งสิปปนนท์ เกตุทัต (2538, น. 11-12) อธิบายในรายละเอียดว่า การประกันคุณภาพเป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวกับผลที่จะเกิดขึ้น (Result-Oriented Criteria) คือมีการตั้งเกณฑ์ว่าคุณภาพที่ต้องการคืออะไร และพยายามทำให้ได้ตามนั้น จะเป็นการดูจากผลผลิตและยังเป็นเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ (Process-Oriented Criteria) คือ การเรียนการสอน การฝึกงาน กิจกรรมต่างๆ ซึ่งถือเป็นการควบคุมคุณภาพที่กระทำโดยภาควิชาหรือโรงเรียน ส่วน รุ่ง แก้วแดง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, น. ก) กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายในว่า เป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ซึ่งเป็นภารกิจที่สถานศึกษาจะต้องทำอยู่แล้ว การประกันคุณภาพจึงไม่ใช่เรื่องใหม่ หรือเป็นการแปลกแยกไปจากงานปกติและไม่ใช่การประเมินเพื่อ

ประเมิน ไม่เน้นการสร้างเอกสาร แบบวัด หรือแบบประเมินเป็นจำนวนมาก แต่เป็นการประเมินเพื่อพัฒนา โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพ หมายถึงการจัดกิจกรรมหรือการจัดระบบการบริหารจัดการภายในสถานศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ มีการปรับปรุงพัฒนาและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3.2 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

วันชัย ศิริชนะ (2537, น. 4) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างกว้างๆ ว่า หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของการศึกษาให้ได้มาตรฐานและมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ อำรุง จันทวานิช, และ ไพบูลย์ แจ่มพงษ์ (2542, น. 10) กล่าวไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่าสถานศึกษาจะสามารถจัดการศึกษาได้ตามมาตรฐาน โดยนักเรียนหรือผู้สำเร็จการศึกษา จะต้องมีความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะต่างๆ ตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา และเป็นที่ยอมรับของสังคม ส่วนสถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543, น. 9) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หาจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้นๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อประกันว่าคุณภาพของการศึกษาได้รับการรักษาไว้ และส่งเสริมเพิ่มพูน "การประกันคุณภาพการศึกษา" จึงรวมถึงกิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแบบแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จะมีประสิทธิภาพต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการทบทวนและติดตามกระบวนการดำเนินการโดยใกล้ชิด (ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักงานมาตรฐานการศึกษา, ส่วนวิจัยและพัฒนา, 2541)

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ นักเรียน และผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคม ส่งผลให้การดำเนินงานของสถานศึกษามีประสิทธิภาพ และผู้เรียนมีคุณภาพ หรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด การประกันคุณภาพการศึกษามีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการป้องกันไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตไม่มีคุณภาพ (วิจิตพาณี เจริญขวัญ, 2545, น. 7)

การประกันคุณภาพการศึกษา เกิดจากการรวมแนวคิด 2 อย่างเข้าด้วยกัน คือ แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษา ซึ่งกล่าวได้ว่าคุณภาพการศึกษานั้น เป็นการให้ความสำคัญกับคุณภาพในเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับหลักการของการจัดการศึกษาและมาตรฐานการศึกษา และคุณภาพตามความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีกระบวนการทำงานที่มีการวางแผนและการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ เพื่อจะเป็นหลักประกันให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลการปฏิบัติงานบรรลุถึงมาตรฐานการศึกษาและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การประกันคุณภาพการศึกษา มีความหมายเน้นถึงกลไกหรือกระบวนการหรือกิจกรรม ตลอดจนวิธีการปฏิบัติงานที่สถานศึกษาดำเนินการอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผู้เรียนมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด หรือมีคุณลักษณะเป็นไปตามเป้าหมายของการจัดการศึกษา อันเป็นการสร้างการยอมรับและความมั่นใจต่อผู้รับบริการและสังคม (เก็จกนก เอื้อวงศ์, 2546, น. 16-18)

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการศึกษาอย่างมีระบบตามแผนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า ผลผลิตที่เกิดขึ้น มีคุณภาพและมาตรฐานตรงตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการบริหารจัดการที่มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้เกี่ยวข้องว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ

3.3 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา โดยในหมวด 6 มาตรฐานและการประกัน

คุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยมาตรา 49 กำหนดให้มีสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ รวมทั้งแนวทางการจัดการศึกษาตามที่กำหนดในกฎหมาย ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) หมายถึง กิจกรรมการดำเนินงานการเรียนการสอนที่ได้ดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในแผนอย่างรอบคอบรัดกุม

2. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (Quality Audit) จำแนกเป็น

2.1 การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Audit) เป็นการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงานใดๆ ซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานนั้นๆ ภายใต้เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นตรวจสอบโดยหน่วยงานนั้นๆ

2.2 การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก (External Audit) เป็นการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของหน่วยงานใดๆ ซึ่งดำเนินการโดยหน่วยงานภายนอก หรือกลุ่มบุคคลภายใต้เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดขึ้น

3. การรับรองคุณภาพการศึกษา (Quality Accreditation) เป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องจากการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา โดยอาศัยผลของการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์เปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้น

4. การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) หมายถึง การดำเนินการสืบค้นข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อให้ประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิต

3.4 หลักการและนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

ภารกิจหลักที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ เพื่อให้การดำเนินการด้านคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เป็นไปอย่างมีระบบและกลไกที่เหมาะสม ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ดังนี้

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบัน อุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการ และปรับปรุงการปฏิบัติภารกิจทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของความมีเสรีภาพทางวิชาการ และอิสรภาพในการดำเนินงานที่สังคมหรือหน่วยงานภายนอกยังคงเข้าไปตรวจสอบได้ อันจะนำมาซึ่งความมีมาตรฐานทางการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้โดยจะมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการมาตรฐานการ ศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อกำกับดูแลและบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษา ตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดยมุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (quality control) ขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในได้ตามความเหมาะสม

3. ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น เพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบัน ได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกโดยกว้างขวาง และเป็นการแสดงถึงความมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (quality audit) ที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้น ทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชาแล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

5. ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสมาคมวิชาการหรือสมาคมวิชาชีพ ได้เข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้การนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆมาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย ยึดหลักการให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) และความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) เพื่อความมีคุณภาพภายในสถาบันอย่างเต็มที่ โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่จะรับการตรวจคุณภาพการศึกษาจากภายนอก ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ความสมดุลของหลักการดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่พึงประสงค์

การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมา ความสำคัญ หลักการและนโยบายของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา อธิบายหลักการขั้นตอนในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามขั้นตอนการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา รวมถึงแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อควบคุมคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานต้นสังกัด ตามขั้นตอนและเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สถาบันการศึกษาได้รับการยอมรับจากหน่วยงานและสังคมภายนอกว่ามีคุณภาพของการจัดการศึกษา จนทำให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรวมทั้งสาธารณชนมั่นใจว่ามหาวิทยาลัยมีการดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

4. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยศิลปากรและการประกันคุณภาพการศึกษา

4.1 ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ถือกำเนิดขึ้นจากโรงเรียนประณีตศิลปกรรม สังกัดกรมศิลปากร โดยมีศาสตราจารย์ศิลป์ พีระศรี (Professor Corrado Feroci) เป็นผู้ก่อตั้งขึ้นเพื่อฝึกอบรมวิชาจิตรกรรมและประติมากรรมแก่ข้าราชการและเยาวชนไทยโดยมิได้เก็บค่าเล่าเรียน ได้รับการ

ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2486 มีฐานะเทียบเท่ากรม

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยศิลปากรมีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรบริหารสูงสุด จัดการเรียนการสอนทั้งหมด 14 คณะวิชาและหน่วยงานเทียบเท่า ประกอบด้วย คณะจิตรกรรม ประติมากรรมและภาพพิมพ์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะโบราณคดี คณะมัณฑนศิลป์ คณะอักษรศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะดุริยางคศาสตร์ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร วิทยาลัยนานาชาติ และหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ 6 หน่วยงาน ประกอบด้วยบัณฑิตวิทยาลัย ศูนย์คอมพิวเตอร์ สำนักหอสมุดกลาง สถาบันวิจัยและพัฒนา หอศิลป์ และสำนักงานอธิการบดี

4.2 ปณิธาน

มหาวิทยาลัยศิลปากรเป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย รวบรวมถ่ายทอดความรู้ และศิลปะวิทยาการชั้นสูง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี โดยมีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตทุกระดับปริญญาให้มีภูมิปัญญาสูง มีความคิดสร้างสรรค์ ยึดมั่นในคุณธรรม เพียบพร้อมด้วยจรรยาบรรณและจิตสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม

มหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางทางวิชาการ บนพื้นฐานการอนุรักษ์พัฒนา ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมไทย ตามหลักเสรีภาพทางวิชาการ เพื่อประโยชน์ของชุมชนในภูมิภาคตะวันตก ประเทศชาติ และมนุษยชาติทั้งมวล

4.3 วิสัยทัศน์

1. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมและจริยธรรม
2. เป็นเลิศทางศิลปะและวัฒนธรรม พร้อมทั้งพัฒนาด้านมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์สุขภาพ และวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
3. เป็นศูนย์กลางทางศิลปะและวิทยาการของภาคตะวันตกและภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
4. เป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และประชาคมมีส่วนรวม
5. เป็นองค์กรเสริมสร้างความเข้มแข็งให้สังคมและชุมชน

4.4 พันธกิจ

1. สืบสานและทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมอันดีงามทั้งในระดับท้องถิ่น และระดับชาติ

2. พัฒนาและถ่ายทอดความรู้ เพื่อเสริมสร้างบุคคลให้มีความรู้ในวิชาชีพชั้นสูง มีสติปัญญาความคิด และความรู้สึกรับผิดชอบต่อสังคม

3. ค้นคว้า วิจัย และสร้างสรรค์ผลงานวิจัย และผลงานศิลปะ เพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ

4. ให้บริการวิชาการแก่สังคม เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน และพัฒนาความสามารถในการแข่งขันระดับชาติ และนานาชาติ

5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และประชาคมมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

6. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยและการศึกษาสาธารณะ

4.5 การแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากรมีหน่วยงานภายใน ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี คณะวิชา จำนวน 13 คณะวิชา บัณฑิตวิทยาลัย 1 แห่ง วิทยาลัยนานาชาติ 1 แห่ง และหน่วยงานประเภทศูนย์ สถาบัน สำนัก 5 แห่ง

4.6 บุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากร

บุคลากรของมหาวิทยาลัยศิลปากรประกอบด้วยข้าราชการสาย ก และพนักงานสายวิชาการจำนวน 999 คน ข้าราชการสาย ข สาย ค และพนักงานสายบริหารและปฏิบัติงานทั่วไป จำนวน 847 คน พนักงานราชการ จำนวน 33 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 303 คน ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 466 คน รวมบุคลากรทุกประเภทจำนวน 2,648 คน (ข้อมูลรายงานสรุปจากระบบ MIS มหาวิทยาลัยศิลปากร ณ กรกฎาคม 2551)

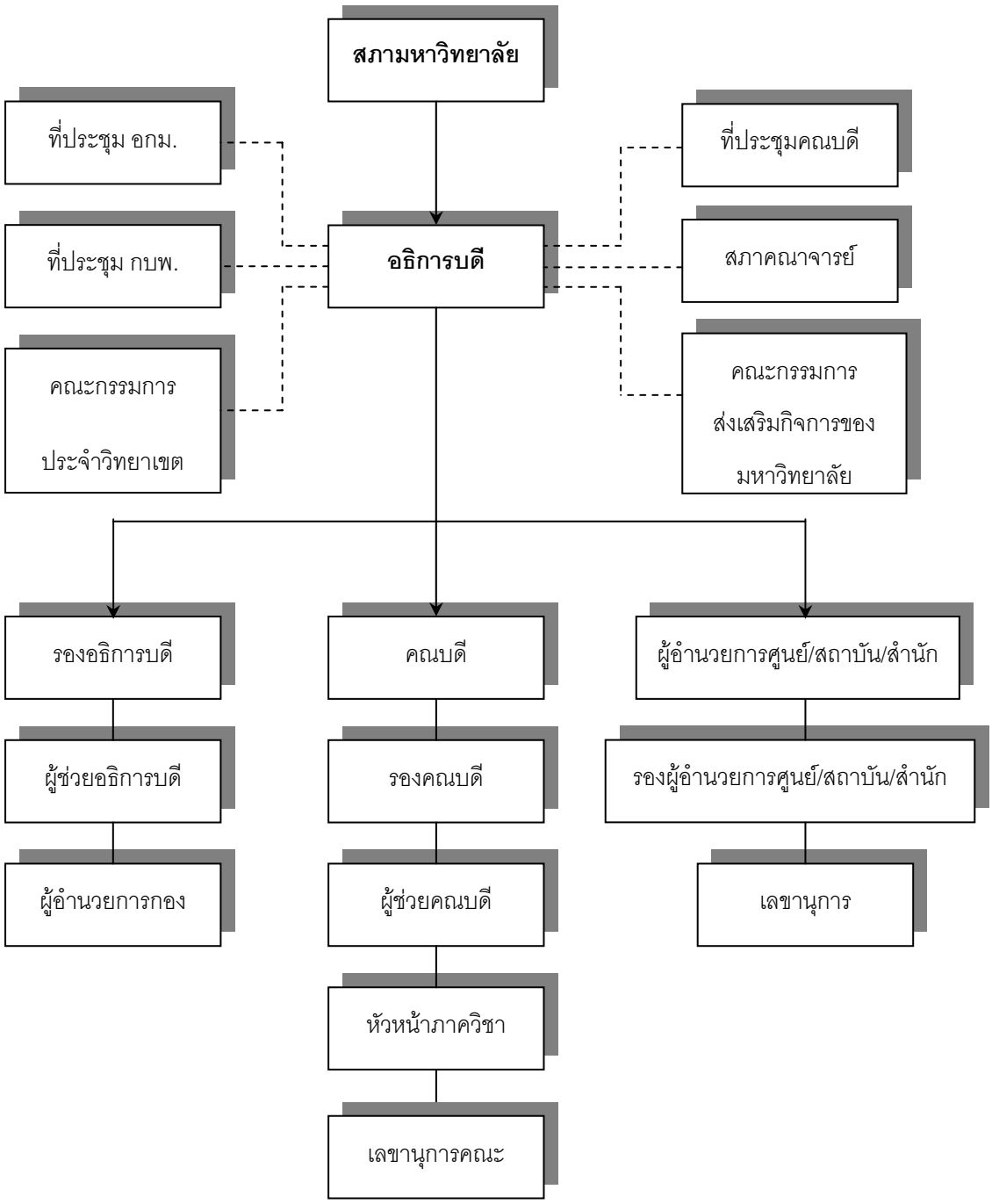
4.7 การบริหารงานและโครงสร้างการบริหาร

มหาวิทยาลัยศิลปากรได้มีการบริหารงานตามโครงสร้าง การแบ่งส่วนราชการในประกาศทบวงมหาวิทยาลัยปี พ.ศ. 2544 ขณะที่มหาวิทยาลัยมีการปรับเปลี่ยนการบริหารงาน

บุคลากรภายในส่วนต่างๆ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม กับบริบทการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป และรองรับการเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทั้งนี้มี สภามหาวิทยาลัยศิลปากร เป็นองค์กรบริหารสูงสุด โดยมีคณะผู้บริหารที่ทำหน้าที่ในการดำเนินนโยบายการบริหารให้สอดคล้องกับภารกิจ พันธกิจ และวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยมีโครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1

โครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยศิลปากร



4.8 การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้เล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาตามดำริและนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา อันแสดงถึงปณิธานและความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติในการดำเนินภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องนี้เป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย จึงได้กำหนดแนวนโยบายด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนี้

นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

1. มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา ให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยมุ่งเน้นทั้งการพัฒนาระบบการบริหารจัดการและสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าวิจัยตลอดจนการจัดการศึกษาในลักษณะสหสาขาวิชา เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

2. มหาวิทยาลัยศิลปากร มีนโยบายที่จะให้การประกันคุณภาพการศึกษาดำเนินไปในทุกส่วนอย่างประสานสอดคล้องและมีเอกภาพ เป็นไปตามมาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัยและมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นที่ความร่วมมือประสานงานอย่างต่อเนื่องระหว่างมหาวิทยาลัย คณะวิชาและหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและได้รับประโยชน์สูงสุด

3. มหาวิทยาลัยศิลปากร สนับสนุนให้คณะวิชาและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งจัดทำโครงการและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามสภาวะเงื่อนไขเกี่ยวกับความพร้อม ความจำเป็นและเงื่อนไขอื่นๆ ได้ โดยจะพยายามให้การดำเนินการในด้านต่างๆ เหล่านี้เป็นไปอย่างประสานสอดคล้องกันทั่วมหาวิทยาลัยมากที่สุด

4. มหาวิทยาลัยศิลปากรเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งจัดให้มีการทำรายงานเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษาเผยแพร่ต่อสาธารณชน

4.9 หลักการสำคัญของระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากรได้กำหนดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา โดยยึดหลักต่อไปนี้

1. หลักของเสรีภาพทางวิชาการและความเป็นอิสระในการดำเนินงานของ มหาวิทยาลัย

2. ส่งเสริมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในหน่วยงานระดับภาควิชา/ สาขาวิชา/ คณะวิชา/ ศูนย์/ สถาบัน/ สำนัก/ สำนักงานอธิการบดี

3. กำหนดหลักและแนวปฏิบัติร่วมกัน โดยจัดให้มีหลักเกณฑ์กลางและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานระดับต่างๆ ใช้เป็นแนวทางได้

4. มหาวิทยาลัยเป็นผู้ดำเนินการจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับภาควิชา และคณะวิชาหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า

5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทั้งภาครัฐ เอกชน และสมาคมวิชาชีพ

6. เผยแพร่ผลการดำเนินงานและการประกันคุณภาพการศึกษาสู่สาธารณชน

ทั้งนี้ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร มีลักษณะสำคัญดังนี้

1. เป็นระบบที่มีการดำเนินการควบคู่ไปกับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยให้ข้อมูลผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลป้อนกลับ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงาน และส่งเสริมผลงานที่มีคุณภาพให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น โดยอาศัยกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการดำเนินงานเป็นวงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติการ การตรวจสอบประเมินผลและการพัฒนาปรับปรุง

2. เป็นระบบที่พิจารณาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย แยกเป็น 3 ส่วนคือ

2.1 ปัจจัยนำเข้า (Context / Input)

2.2 กระบวนการดำเนินงาน (Process)

2.3 ผลการดำเนินงาน (Output / Outcomes / Impact)

3. เป็นระบบที่มีการประกันคุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน โดยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ทั้งนี้โดยมีการกำหนดองค์ประกอบตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ที่มีผลต่อคุณภาพ โดยมีมาตรฐานเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

4. เป็นระบบที่มีการควบคุมตนเอง โดยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ โดยคณะกรรมการซึ่งประกอบด้วยบุคคลภายในมหาวิทยาลัยเป็นหลักทั้งในระดับภาควิชา/ คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และพร้อมที่จะได้รับการตรวจสอบคุณภาพการประเมินคุณภาพและการรับรองคุณภาพ โดยคณะบุคคลนอกมหาวิทยาลัย

4.10 องค์ประกอบหลักของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ส่วน ดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพภายในโดยคณะวิชา/ ภาควิชา/ สาขาวิชา หมายถึง การดำเนินงานภายในหน่วยงาน (ภาควิชา/ สาขาวิชา/ คณะวิชา/ ศูนย์/ สถาบัน/ สำนัก/ สำนักงานอธิการบดี) เพื่อควบคุมคุณภาพของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา โดยมีระบบ กลไก ควบคุม ตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรในหน่วยงานและหรือบุคคลภายนอกที่ได้รับการร้องขอ จนทำให้หน่วยงานมั่นใจว่ามีการดำเนินตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพภายในโดยมหาวิทยาลัย เพื่อประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (internal quality assessment) ซึ่งเป็นการประเมินเชิงคุณภาพ (qualitative assessment) เพื่อให้ได้ทราบถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพของการดำเนินงานการประกันคุณภาพ จุดแข็ง จุดอ่อน แนวทางแก้ไข แนวทางเสริม ให้สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์และใช้เป็นแนวทางพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพยิ่งขึ้น โดยมีกระบวนการดังนี้

2.1 ส่งเสริมให้มีการประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชา และหน่วยงาน

2.2 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ของคณะวิชา/หน่วยงาน และมหาวิทยาลัยเพื่อรายงานผลการดำเนินงานต่อสภามหาวิทยาลัยและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2.3 มีการประเมินคุณภาพภายในประจำปีและนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. การประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและติดตามการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อประกันว่ามหาวิทยาลัยดำเนินการตามภารกิจอย่างมีคุณภาพ ดำเนินการโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ/หรือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2542 ประกอบด้วยกระบวนการตรวจสอบคุณภาพ (ภายนอก) ประเมินคุณภาพ (ภายนอก) เพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

มหาวิทยาลัยศิลปากรดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายใน ตามนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร และมีรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษากำกับดูแลงานโดยตรง ซึ่งมีกลไกการดำเนินงานในรูปคณะกรรมการรับผิดชอบการดำเนินงาน 1 หน่วยงาน คือ สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา และ คณะกรรมการ 3 ชุด ดังนี้

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย

2. คณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับมหาวิทยาลัย)

2.1 คณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับคณะวิชา)

2.2 คณะกรรมการประสานงานประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ)

3. คณะกรรมการ (ดำเนินงาน) ประกันคุณภาพการศึกษา (ระดับคณะวิชา/หน่วยงาน)

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากร เริ่มดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปลายปี 2538 ในระยะเริ่มแรกมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการเตรียมพร้อมของหน่วยงานต่างๆ สร้างความเข้าใจร่วมกันในหมู่ผู้บริหารทุกระดับ ถึงเหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ปี 2541-2542 สนับสนุนการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการพัฒนาความรู้ สร้างความเข้าใจการยอมรับและตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาโดยประชาคมของมหาวิทยาลัยในระดับที่กว้างขึ้น ทั้งบรรดาคณาจารย์ บุคลากรฝ่ายต่างๆ และนักศึกษาทุกระดับ ปี 2543 เผยแพร่หลักการและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาพร้อมๆ กับการพัฒนาระบบ กลไก และวิธีดำเนินงานทั้งในระดับภาควิชา/คณะวิชา และระดับมหาวิทยาลัย โดยเน้นการดำเนินงานในเรื่องการควบคุมคุณภาพภายในเป็นหลัก รณรงค์ให้เกิดความกระตือรือร้นและความร่วมมือในประชาคมเพื่อสร้างวัฒนธรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และเริ่มมีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในเป็นครั้งแรกในปี 2544 โดยที่ประชุมคณบดีครั้งที่ 3/2544 เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2544 ได้ให้ความเห็นชอบในหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะใช้ในการตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยงาน และกำหนดให้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพทุกหน่วยงานระดับคณะวิชาให้เสร็จสิ้นภายในเดือนธันวาคม 2544 สำหรับในปี 2545 ได้เริ่มการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาในปี 2547 (สายชนม์ สัจจานิตย์ และคณะ, 2546)

ปีการศึกษา 2549 มหาวิทยาลัยได้มีนโยบายให้คณะวิชานำตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพที่พัฒนาโดยมหาวิทยาลัย หรือใช้ตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และผนวกมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของ สมศ. มาใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ส่วนการประกันคุณภาพหน่วยงานนั้น มหาวิทยาลัยเปิดให้หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ สามารถพัฒนาคุณภาพภายในของหน่วยงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานร่วมกับตัวบ่งชี้กลางของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2550 มหาวิทยาลัยกำหนดให้คณะวิชาและหน่วยงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยกำหนดช่วงเวลาในการประเมิน ดังนี้ คณะวิชาประเมินระหว่าง กรกฎาคม – สิงหาคม 2551 โดยใช้ข้อมูลปีการศึกษา 2550 และหน่วยงานประเมินระหว่าง กันยายน – ตุลาคม 2551 โดยใช้ข้อมูลปีงบประมาณ 2551 ซึ่งในการตั้งเป้าหมายในแต่ละตัวบ่งชี้ มหาวิทยาลัยกำหนดให้ใช้ผลการดำเนินการในปีการศึกษา 2549 เป็นฐาน โดยในปีการศึกษา 2550 จะต้องมีผลการดำเนินการสูงขึ้นจึงจะบรรลุเป้าหมาย (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2551)

วิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2550

การวางแผนและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1. วัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1) เพื่อประเมินระบบและกลไกที่ดูแลรับผิดชอบองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการจัดการศึกษาตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดไว้ รวมทั้งหมด 9 องค์ประกอบ

2) เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของระบบกลไกทุกองค์ประกอบตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยศิลปากร

3) เพื่อให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้เสนอแนะข้อคิดเห็น จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพตามองค์ประกอบของตัวบ่งชี้กำหนด

2. การเตรียมการและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยม

1) คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในดำเนินการประชุมและวางแนวทางกำหนดการการประเมิน

2) คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในดำเนินการศึกษาเอกสารการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2550 ก่อนวันตรวจประเมินฯ

3) คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน กำหนดและวางแนวการเยี่ยมชมคณะวิชาและหน่วยงานต่างๆ

3. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยม

1) คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในศึกษาเอกสารรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2550 พร้อมกับตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องกับเอกสารหลักฐานที่คณะวิชาอ้างอิงไว้

2) คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเยี่ยมชมสภาพจริง และสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักศึกษา คณาจารย์ในคณะวิชา และบุคลากร เป็นต้น

4. การดำเนินการหลังการตรวจเยี่ยม

1) คณะกรรมการร่วมกันพิจารณาผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยศิลปากร และจัดทำเป็นรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

2) ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรดำเนินการติดตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิชา โดยคณะวิชารายงานความก้าวหน้าการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีระยะเวลาการติดตามปีละ 2 ครั้ง

วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

1. ตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องจากรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2550 กับเอกสารหลักฐานที่คณะวิชาอ้างอิงไว้

2. ตรวจเยี่ยมสภาพจริง และสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น นักศึกษา คณาจารย์ในคณะวิชา และบุคลากร เป็นต้น เพื่อสอบถามการดำเนินการจริง

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญศิริ ทานให้ (2544) ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกเครือข่ายภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่าง

ที่ศึกษาจำนวน 274 คน เป็นผู้บริหาร 88 คน และอาจารย์ จำนวน 186 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ อยู่ในระดับปานกลางทุกเรื่อง ยกเว้น ด้านที่ 6 การจัดการเรียนการสอนมีการดำเนินการอยู่ในระดับมาก ปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์และอาคารสถานที่ ด้านการบริหารและการจัดการ และด้านบุคลากร ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำคัญได้แก่ 1) วางแผนและกำหนดนโยบายในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยบุคลากรมีส่วนร่วม 2) จัดการเรียนการสอนและประเมินผลการเรียนให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 3) จัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนการสอนและจัดหาตำรา สื่อ และวัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนการสอนอย่างเพียงพอ 4) ส่งเสริมให้บุคลากรและนักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 5) ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร ผู้ปกครอง และชุมชนได้รับทราบนโยบาย วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546) ศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษา วิธีการที่ใช้ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากสถานศึกษา และการวิจัยเชิงคุณภาพจากกรณีศึกษา 2 โรงเรียน และนำผลการวิจัยทั้ง 2 ส่วนมาสังเคราะห์ ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อค้นพบเชิงปริมาณ พบว่า สถานศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการครบกระบวนการ คือ มีการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการประเมินและปรับปรุงคุณภาพ ข้อค้นพบเชิงคุณภาพ พบว่า การดำเนินการแต่ละด้านยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ 2) ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ กรณีที่ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นทุ่มเท สนใจใฝ่รู้ใช้ทั้งการบริหารแบบมีส่วนร่วมและการบริหารแบบเข้มงวด การมีวัฒนธรรมองค์การที่ดี คือ มีความสัมพันธ์ที่ดี มีแบบแผนการทำงานเป็นทีม มีตัวแบบการเป็นครูที่ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเห็นคุณค่าของการประเมิน รวมทั้งการที่ครูมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่อการสอน สนใจใฝ่รู้และเชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษานำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา นอกจากนั้นการมีโครงสร้างการประสานงานที่คล่องตัว และมีบุคลากรหรือคณะทำงานรับผิดชอบการประกันคุณภาพก็เป็นปัจจัยส่งเสริมเช่นกัน สำหรับกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่การที่ชุมชนและ

กรรมการสถานศึกษาให้ความสำคัญกับการศึกษาและสนับสนุนช่วยเหลือ การที่กฎหมาย/นโยบายต้นสังกัดผลักดันให้โรงเรียนดำเนินการประกันคุณภาพ รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดนิเทศโรงเรียนจริงจัง 3) ปัจจัยสำคัญที่เป็นอุปสรรค ในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การที่วัฒนธรรมองค์กรมีลักษณะแตกแยกแข่งขัน ไม่ให้เกียรติ และไม่ไว้วางใจกัน ขาดการยอมรับความสามารถของเพื่อนครู ครูไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ครูไม่เพียงพอ ครูขาดความรับผิดชอบและความสนใจใฝ่รู้ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประกันคุณภาพ ผู้บริหารไม่ใช้เวลากับโรงเรียนเต็มที่ ขาดความเด็ดขาด ใช้การบริหารแบบชี้นำมากกว่าการมีส่วนร่วม โครงสร้างการบริหารขาดการประสานงานที่ดี ขาดระบบการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล ขาดการกำหนดบทบาทหน้าที่บุคลากรมอบหมายความรับผิดชอบไม่ชัดเจน ส่วนกลุ่มปัจจัยภายนอก ได้แก่ ชุมชนและกรรมการสถานศึกษา ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและนโยบายปรับลดอัตรากำลัง รวมทั้งหน่วยงานต้นสังกัดขาดการนิเทศช่วยเหลือ

พงศ์ธวัช วิวังสู (2546) ศึกษาวิจัยปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือบุคลากรสายงานสนับสนุนวิชาการของหน่วยงานด้านการเรียนการสอนของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 2) ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างไรก็ตามพบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา แปรปรวนไปตามสภาพแวดล้อมและลักษณะทางจิตแต่ละด้าน 3) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากรร่วมกันทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ คิดเป็นร้อยละ 47.60

สายชนม์ สัจจานิตย์ และคณะ (2546) ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งเปรียบเทียบคะแนนการประเมินของผู้ตอบ

แบบสอบถามแต่ละกลุ่มหน่วยงาน เกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2546 จำนวน 548 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 241 ชุด ผลการวิจัยพบว่า การประเมินระบบ กลไก ปัญหาอุปสรรค และการพัฒนางานตามมาตรฐานการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยศิลปากรในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน ยกเว้นการประเมินกลไกของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความเหมาะสมมาก

การประเมินปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่ามีปัญหาอุปสรรคระดับปานกลาง โดยปัญหาอุปสรรคที่มีคะแนนการประเมินสูงสุดคือ มีภาระงานเพิ่มขึ้น รองลงมาคือ สิ้นเปลืองเวลา และบุคลากรไม่เห็นความสำคัญ โดยผู้ประเมินให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมว่า แนวการปฏิบัติของมหาวิทยาลัยชัดเจนดีแล้ว แต่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรมีความเข้าใจและเห็นความสำคัญ ควรส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจถึงหัวใจสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา และส่งเสริมให้ทุกคนตระหนักว่างานที่เขาทำอยู่จะทำให้มีคุณภาพได้อย่างไรและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้อย่างไร ควรมีการประชาสัมพันธ์ลงสู่บุคลากรระดับล่างให้มากขึ้น เพื่อให้ทุกคนมองเห็นว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาต้องมาจากบุคลากรทุกคน มิใช่เป็นหน้าที่ของคนใดคนหนึ่งเท่านั้น โดยมหาวิทยาลัยอาจจะให้อิสระในการกำหนดตัวบ่งชี้ตามภารกิจหลักของงานโดยลงมาให้ข้อเสนอแนะตามที่หน่วยงานร้องขอ อาจจะทำให้บุคลากรระดับล่างรับทราบและชัดเจนในการประกันคุณภาพได้

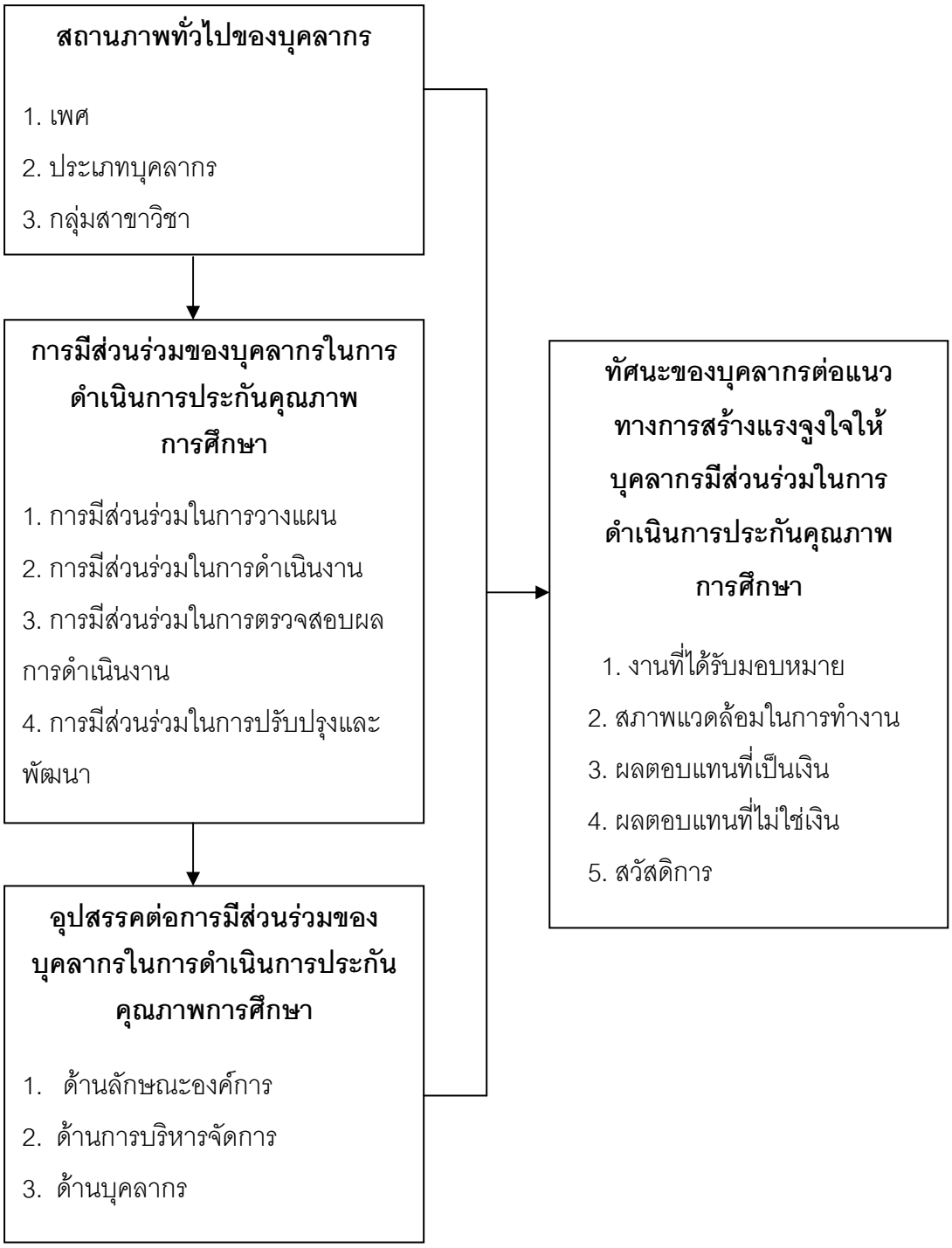
บุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้มีส่วนร่วม เป็นเพียงผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ฝ่ายบริหารดำเนินการจัดทำเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไปเท่านั้น แต่บุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ต้องทำทุกขั้นตอนของกระบวนการเอง โดยไม่มีผู้ใดให้ความสนใจ ขาดความร่วมมืออย่างมาก เจ้าหน้าที่และคณาจารย์ขาดความเข้าใจ ขาดแรงจูงใจ มีภาระงานมากเกินไป รวมไปถึงบุคลากรหรือกรรมการส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบกับมีงานประจำอื่นจึงไม่สามารถทำงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาแนวคิด ทบทวนเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา เรื่องการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ดังนี้

1. สถานภาพทั่วไป ได้แก่ เพศ ประเภทบุคลากร กลุ่มสาขาวิชา

2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนา

3. อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านลักษณะองค์การ ด้านการบริหารจัดการ และด้านบุคลากร

4. การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมาย สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทนที่เป็นเงินผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน และสวัสดิการ

กรอบแนวคิดในการศึกษา