



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

Participation in Quality Assurance of Personnel in a Rajabhat University

นามผู้วิจัย นางสาวสุรัสวดี แซ่จิว

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำรอง เงินดี, กศ.ม.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์ไฉไล สักดิรพงศ์, น.ม.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กาญจนา วีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

Participation in Quality Assurance of Personnel in a Rajabhat University

โดย

นางสาวสุรัสวดี แซ่จิ๋ว

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2554

สุรัสวดี แซ่จิ้ว 2554: การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ปริญญุทวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสกร เงินดี, กศ.ม. 142 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง 2) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา 3) ตัวพยากรณ์ร่วม ระหว่างตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และ ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ซึ่งเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ค่า T-test ค่า F-test และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และมีความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยอายุงาน และ ตำแหน่งงานที่ต่างกัน ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา และความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบว่าทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมได้ร้อยละ 59.2

Surutsawadee Seajiw 2011: Participation in Quality Assurance of Personnel in a Rajabhat University. Master of science (Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Jumrong Ngerndee, M.Ed. 142 pages.

The objectives of this research were: 1) to study the level of participation in quality assurance of personnel in a Rajabhat University 2) to study factors of the relationship in participation in quality assurance 3) to find variables that could predict between personal factors, knowledge of quality assurance, attitude of quality assurance and group cohesiveness of quality assurance toward their participation of quality assurance. The samples of 150 personnel from Rajabhat University. The questionnaires were used in collecting data, and the data obtained were analyzed by computer program. The statistical methods used were percentage, mean, standard division, t-test, F-test, Pearson's product moment correlation coefficient and stepwise multiple regression analysis.

The results showed that 1) the personnel had a high level of knowledge of quality assurance, moderate level of attitude of quality assurance and a high level of group cohesiveness of quality assurance; 2) different personal factors in age and work experience, knowledge of quality assurance and group cohesiveness of quality assurance were significantly correlated in all participation of quality assurance at .01. Whereas attitude of quality assurance were not significant; 3) group cohesiveness of quality assurance could significantly predict participation of quality assurance with 59.2 percent.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความกรุณา และเมตตาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำรอง เงินดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ไฉไล ศักดิ์วรพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ตลอดจนเอาใจใส่ดูแลในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เริ่มเขียนโครงการวิทยานิพนธ์จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.พวงเพชร วัชรอยู่ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ชั้นสุดท้าย และรองศาสตราจารย์มุกดา ศรียงค์ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาสละเวลามาให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์กรองทิพย์ เนียมถนอม อาจารย์ยุพิน พวกยะ และคุณสราวุธ คำสัศย์ ตลอดจนเพื่อนร่วมงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาทุกท่าน ที่สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเพื่อน พี่น้องชาว จุฬาฯ ที่คอยเป็นกำลังใจ และรับฝากงานในยามผู้วิจัยลางานมาทำวิทยานิพนธ์ ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่าน ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการประสานงาน รวมทั้งนิสิตปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาพิเศษ รุ่นที่ 12 ทุกท่านสำหรับความช่วยเหลือ และมิตรภาพที่ดีงาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณคุณเคื้อ แซ่จิ้ว คุณนันทวัน แซ่จิ้ว บิดา และมารดา ที่คอยดูแลห่วงใยและให้โอกาสในการศึกษาเล่าเรียน รวมถึงครอบครัวแซ่จิ้วที่เป็นกำลังใจให้เสมอมา ขอขอบคุณ พี่แหลม ที่อยู่เคียงข้างให้กำลังใจในเวลาที่ท้อแท้ คอยช่วยเหลือและสนับสนุนทุกเรื่อง บุคคลดังกล่าวข้างต้นล้วนทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจที่ดีและเกิดความอุตสาหะในการศึกษาจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

สุรัสวดี แซ่จิ้ว

พฤษภาคม 2554

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	8
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้	21
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	30
แนวคิดเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่ม	39
ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏและแนวคิดเกี่ยวกับ	
การประกันคุณภาพ	54
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	70
สมมติฐานการวิจัย	71
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	72
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	78
การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	79
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	80
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	81
ผลการวิจัย	81
ข้อวิจารณ์	101
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	110
สรุปผลการวิจัย	111
ข้อเสนอแนะ	113
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	115
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ในการ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	123
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	126
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	135
ภาคผนวก ง ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง	140
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	142

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน และตำแหน่งงาน	81
2	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	82
3	เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งที่มีอายุงานต่างกัน	83
4	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละกลุ่มที่มีอายุงานต่างกัน	85
5	เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานต่างกัน	87
6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	88
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	89
8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
9	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้, ทักษะ และ ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง	91
10	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ แห่งหนึ่ง	92
11	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง	93
12	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง	95
13	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมรับประโยชน์ของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง	96
14	วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง	97
15	สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานทางการวิจัย	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามการมีส่วนร่วม	136
2	ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามความรู้	137
3	ค่า Item Total Correlation (r) ของข้อคำถามทัศนคติ	138
4	ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความเหนียวแน่นของกลุ่ม	139
5	ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	141

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	องค์ประกอบการมีส่วนร่วม	20
2	แผนภูมิความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของทัศนคติ	32
3	รูปแบบไตรมิติของทัศนคติ	34
4	แผนภูมิโครงสร้างการบริหารองค์การศูนย์เครือข่าย	55
5	กรอบแนวความคิดในการวิจัย	70

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ภายใต้การแข่งขันในโลกยุคปัจจุบัน นานาประเทศต่างมุ่งมั่นที่จะพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อการเผชิญกับความท้าทายจากกระแสของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ ปัจจัยที่สำคัญต่อการพัฒนาที่จะทำให้ประเทศเหล่านี้เผชิญกับความท้าทายดังกล่าวได้ ก็คือ คุณภาพของคนในประเทศ

การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพ จึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ ทำให้เป็นคนที่มีจิตคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวได้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วมีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นรากฐานสำคัญที่จะช่วยในการพัฒนาคน เนื่องจากการศึกษาเป็นกระบวนการที่จะช่วยให้คนได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ สามารถที่จะพัฒนาศักยภาพและความสามารถที่จะใช้ในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข รัฐได้เห็นความสำคัญของการศึกษา ในปี พ.ศ. 2542 จึงได้ตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติเพื่อให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติ ในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีความจำเป็นเนื่องมาจากเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนด ให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบ

คุณภาพของสถานศึกษาและมีกลไกที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอีกหลายประการที่นำมาซึ่งความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา นับจากการจัดการอุดมศึกษาของไทยได้เริ่มก่อตั้งในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในสมัยแรกเริ่มนั้นยังเป็นการจัดการศึกษาให้คนกลุ่มน้อย สถาบันการศึกษาก็ยังมีจำนวนน้อย ปัญหาเรื่องคุณภาพการศึกษาอาจยังไม่เป็นข้อสำคัญเท่าในปัจจุบัน ที่การอุดมศึกษามีการขยายตัวขึ้นมาก มีสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดและในกำกับทบวงมหาวิทยาลัยทั้งสิ้นถึง 75 แห่ง จากการขยายตัวของการอุดมศึกษาที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดปัญหาความจำกัดของทรัพยากร เกิดการแข่งขันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ส่งผลให้ผลผลิตจากสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพหลากหลายและไม่เท่าเทียมกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และบัณฑิตมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศในระยะยาว นำมาซึ่งความกังวลถึงคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา กอปรกับมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอก และภายในหลายประการที่ชี้บ่งถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา อาทิ สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น ทั้งยังต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิดระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544)

ในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายใน จึงได้ถูกกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ที่เน้นการประสานงาน และการมีส่วนร่วมของทุกกลุ่ม ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยจะต้องมีการร่วมกันในกระบวนการวางแผน ดำเนินการ ตรวจสอบ ประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้การทำงานได้ผลและมีคุณภาพ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น ดังวิสัยทัศน์ที่ว่า “ภายในปี พ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัยราชภัฏจะทำหน้าที่สมบูรณ์แบบ โดยจะเป็นผู้นำทางวิชาการและการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น” ซึ่งได้มีการคำนึงถึงความสำคัญที่จะต้องดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของการประกันคุณภาพ ซึ่งมีหน่วยงาน คือ ศูนย์เครือข่าย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) โดยทำงานร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการประสานงาน การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังเช่น ตามคณะต่าง ๆ ซึ่งในแต่ละคณะจะมีผู้ได้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการร่วมกันในกระบวนการวางแผน (Plan) ดำเนินการ (Do) ตรวจสอบประเมินผล (Check) และพัฒนาปรับปรุง (Action) อยู่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ โดยทางศูนย์เครือข่ายจะเป็นผู้ ให้การสนับสนุนในการข้อมูล เอกสาร การ จัดประชุมรายงานความก้าวหน้า ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมที่สำคัญอย่างยิ่งทั้งในด้านความคิด และข้อเสนอแนะ เมื่อบุคคลได้มีส่วนร่วมในการที่เป็นผู้กำหนดเป้าหมาย หรือ โครงการต่าง ๆ ตลอดจนกิจกรรมที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการศึกษา จะเกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เกิดความผูกมัดทางจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ที่เขาคิดว่าจะทำอะไรให้โครงการ หรือ กิจกรรมที่จัดขึ้นมานั้นประสบความสำเร็จบรรลุผลที่ตั้งเอาไว้ จะเกิดแรงจูงใจ เกิดความกระตือรือร้นที่จะมีส่วนร่วมพร้อมทั้งเล็งเห็นความสำคัญ ดังที่เขาได้มีส่วน ในการกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นด้วยตัวเอง

การปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดำรงปฏิบัติงานอยู่ทั้งสายวิชาการ และ สายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งแต่ละสายต่างก็มีบทบาทและความสำคัญในการรับผิดชอบด้านการเรียน การสอน งานวิจัย และสนับสนุนการเรียนการสอนและงานวิจัย ร่วมกันภายในมหาวิทยาลัย

ดังนั้น จากหลักการและเหตุผลดังกล่าว จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษา โดยผู้วิจัย จะศึกษาทั้งในส่วนของบุคลากรทั้งในสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ เนื่องจากทั้ง 2 สายงาน ดังกล่าว ล้วนแต่มีบทบาทที่จะช่วยสนับสนุนซึ่งกันและกัน ให้การทำงานด้านวิชาการ สามารถดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว และถูกต้องตรงตามระเบียบ ผู้วิจัยจะได้ทำการศึกษา เพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน ปัจจัยด้านความรู้ ทักษะ และความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ส่งผลต่อการเกิด พฤติกรรมการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
3. เพื่อศึกษาตัวพยากรณ์ร่วม ระหว่างตัวแปร ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา พัฒนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรที่ปฏิบัติงานสาย ก และสาย ข รวมกับสาย ค ภายในมหาวิทยาลัยมหาวิทยาราชภัฏแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยจะศึกษาในเรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาในกิจกรรม 4 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจ การมีส่วนร่วมดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง
2. ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง
3. เพื่อให้ผลจากการศึกษาได้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้เข้ารับราชการ เป็นข้าราชการ หรือ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏ ประกอบด้วย สาย ก ซึ่งเป็นกลุ่มของอาจารย์ และสาย ข กับ สาย ค ซึ่งเป็นกลุ่มนักวิชาการ และผู้ปฏิบัติการซึ่งสนับสนุนสาย ก

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือปฏิบัติหน้าที่ราชการในสังกัด มหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความสามารถของบุคคล เมื่อได้รับ ข้อเท็จจริงรายละเอียด ที่จะสามารถ จำได้ เข้าใจ และที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษา ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพ 9 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน, องค์ประกอบที่ 2 การเรียน การสอน, องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา, องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย, องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม, องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม, องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ, องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และ องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ รวมถึงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน

ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อการประกัน คุณภาพการศึกษา , อารมณ์ที่บุคลากรมีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และความเชื่อมั่นในการ ประกันคุณภาพการศึกษาที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ซึ่งบุคลากรมีแนวโน้มที่จะ ตอบสนองในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้

ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้กลุ่ม มีความเหนียวแน่น ได้แก่ ขนาดของกลุ่ม , การมีทัศนคติและค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน, การที่เคย ร่วมงานกันมาก่อนและประสบผลสำเร็จในการทำงานนั้นๆ, การตกลงกันได้ในเป้าหมายของกลุ่ม, ความถี่ของการติดต่อสื่อสารพูดคุยกัน และ การเข้ากันได้ดีของสมาชิกกลุ่ม เพื่อให้สมาชิกคงอยู่ใน กลุ่ม โดยมีผลต่อความร่วมมือในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ในขั้นตอนหนึ่ง หรือทุกขั้นตอนที่มีต่องานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่

- การมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ หมายถึง แนวทางดำเนินกิจกรรมตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาสัมฤทธิ์ผล

- การมีส่วนร่วมดำเนินการ หมายถึง การเข้าร่วมปฏิบัติงานโดยเสียสละทั้งความคิดแรงกาย ในการดำเนินงาน

- การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ หมายถึง การที่บุคคลได้รับผลประโยชน์โดยงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

- การมีส่วนร่วมติดตามประเมินผล หมายถึง การเข้าร่วมปฏิบัติงานในการติดตามประเมินผล รวมถึงการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและเสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและเป็นไปตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย เรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งในครั้งนี้ มาจากพื้นฐานที่ผู้วิจัยเกิดคำถามว่า ปัจจัยใดที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยพยายามกำหนดให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งถูกยกฐานะมาจากสถาบันราชภัฏ มาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่ม
5. ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วม (Participation) นับได้ว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม หรือโครงการต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งขึ้น จากคำกล่าวของ สมยศ นารีการ (2545) ได้ให้ความสำคัญไว้ว่า การมีส่วนร่วมให้ประสิทธิภาพการทำงานและขวัญสูงขึ้น ซึ่งทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น สำหรับการมีส่วนร่วมได้มีผู้สนใจได้ศึกษาและกล่าวถึงแนวคิดไว้หลาย ๆ ด้าน รวมถึงความหมาย ลักษณะ ทฤษฎีและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมได้มากมาย เพื่อให้มีความเข้าใจที่มากยิ่งขึ้นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ความหมายของการมีส่วนร่วม

จากการศึกษารวบรวมแนวความคิดต่าง ๆ มีทรรศนะของนักวิชาการหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความสำคัญแตกต่างกันออกไปมากมาย ซึ่งจะขอยกความหมายของผู้ที่ให้ไว้ ดังต่อไปนี้

Reeder (1974) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การมีส่วนร่วมในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม รวมทั้งการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคลและการมีส่วนร่วมของกลุ่ม

Brown and Moberg (1980) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าเป็นกระบวนการซึ่งบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไปมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ในการตัดสินใจที่จะส่งผลกระทบต่อพวกเขาในอนาคต ซึ่งอาจจะถูกกำหนดขึ้นมาอย่างเป็นทางการ หรือได้รับการสนับสนุนอย่างไม่เป็นทางการได้

Newstrom and Davis (1993) การมีส่วนร่วม หมายถึงการเกี่ยวข้องกับจิตใจ และอารมณ์ ความรู้สึกของบุคคลในสถานการณ์กลุ่ม (Group Situation) ที่จะกระตุ้นให้บุคคลเกิดการสร้างสรรค์ที่จะกระทำในสิ่งที่บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และแบ่งความรับผิดชอบระหว่างกันจากความหมายของการมีส่วนร่วมนี้ มีแนวความคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับจิตใจและอารมณ์ความรู้สึก (Mental and Emotional Involvement) บุคคลจะนำตัวเองเข้ามาเกี่ยวข้องกับด้านจิตใจมากกว่าร่างกาย

2. การมีส่วนร่วมมีแรงจูงใจในการสร้างสรรค์งาน (Motivation to Contribute) การให้อำนาจพนักงานเป็นการกระตุ้นพนักงานได้ถึงความคิดสร้างสรรค์ การริเริ่มภายในตนเองออกมาให้เข้ากับวัตถุประสงค์ขององค์การ การได้มีส่วนร่วมจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาไปสู่เป้าหมาย และมีความรับผิดชอบเพิ่มสูงขึ้น

3. การมีส่วนร่วมมีการยอมรับในความรับผิดชอบ (Acceptance of Responsibility) การมีส่วนร่วมจะกระตุ้นให้พนักงานเกิดการยอมรับความรับผิดชอบร่วมกันในกิจกรรมกลุ่ม อันเป็นกระบวนการทางสังคมให้พนักงานมีส่วนร่วม และมุ่งที่จะเห็นความสำเร็จขององค์การ การมีส่วนร่วมจะช่วยให้พนักงานเกิดสำนึกถึงการเป็นคนขององค์การ มิใช่เป็นเพียงอุปกรณ์ส่วนหนึ่งขององค์การ

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2527) การมีส่วนร่วมหมายถึง การทำงานร่วมกับกลุ่มเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ โดยกระทำการดังกล่าวในห้วงเวลาและลำดับเหตุการณ์ที่ทรงประสิทธิภาพ คือถูกต้องและเหมาะสม กับทั้งกระทำการงานดังกล่าวด้วยความรู้สึกผูกพันให้ประจักษ์ว่าเชื่อถือได้ แสดงว่ามีการมีส่วนร่วมเป็นผลของความร่วมมือร่วมใจ การประสานงาน และความรับผิดชอบ

สุริย์ ตันท์ศรีสุโรจน์ (2531) การมีส่วนร่วมหมายถึง การร่วมมือปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นของปัจเจกบุคคลหรือของกลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการ

จुरี เพ็ชรรัตน์ (2534) ได้สรุปแนวความคิดของ House เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมว่าเป็นลักษณะที่ผู้นำมีการแบ่งปันข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน แบ่งปันอิทธิพลให้กับผู้ได้บังคับบัญชา เอาใจใส่กับความคิดเห็น ข้อเสนอจริง และความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน และแบ่งปันอำนาจให้ผู้ได้บังคับบัญชากระทำและตัดสินใจ

ปรีชาดิ อาลัยเสถียร และคณะ (2543) สรุปความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการ ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดโครงการ ได้แก่ การร่วมกันค้นหาปัญหา การวางแผน การตัดสินใจ การบริหารจัดการ การติดตามประเมินผล รวมทั้ง การรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากโครงการ

สมยศ นารีการ (2545) สรุปความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการของการให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชา มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เน้นการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงของบุคคลใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญ ในการแก้ปัญหาของการบริหารที่สำคัญ

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2546) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วม คือ การที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดที่ไม่เคยได้เข้าร่วม ในกิจกรรมต่าง ๆ หรือเข้าร่วมการตัดสินใจ หรือเคยเข้าร่วมด้วยเล็กน้อยได้เข้าร่วมด้วยมากขึ้น เป็นไปอย่างมีอิสรภาพ เสมอภาค มิใช่เพียงมีส่วนร่วมอย่างผิวเผิน แต่เข้าร่วมด้วยแท้จริงยิ่งขึ้นและการเข้าร่วมนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้ายของโครงการ

โดยสรุป การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคล หรือกลุ่มบุคคล ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การพิจารณา การตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติ และมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์ รวมทั้งได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อาทิเช่น โครงการ หรือ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้น บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

มิติของการมีส่วนร่วม

มิติของการมีส่วนร่วมนั้น มีอยู่หลายมิติ ซึ่งสามารถนำแนวคิดของนักวิชาการมากล่าวได้ดังต่อไปนี้

ชินรัตน์ สมสืบ (2539) กล่าวว่า มิติของการมีส่วนร่วมประกอบด้วย

1. ชนิดของการมีส่วนร่วม (Kind) เช่น การตัดสินใจ การดำเนินการ การใช้ประโยชน์ และการประเมินผล
2. วิธีทางการมีส่วนร่วม (Way) เช่น ความสมัครใจ การบังคับ ระยะเวลา ขนาด และระดับการได้รับอำนาจ
3. บุคคลที่มีส่วนร่วม (Who) เช่น ผู้นำชุมชน ผู้อาศัย ข้าราชการ นักการเมือง นักวิชาการ ชาวต่างประเทศ

อดิศักดิ์ ฬาคำ (2538) ได้แบ่งมิติของการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 มิติ ได้แก่

1. การเตรียมการ (Prerequisites to participation) สิ่งจำเป็นที่ต้องเตรียมพร้อมก่อนระดมการมีส่วนร่วมของการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ

1.1 การให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อปลุกกระตุ้นให้เห็นสภาพปัญหา ที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตลอดจนความรู้ และความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเหล่านั้น

1.2 การรู้จักให้ความรู้ ความชำนาญ จากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาได้รวดเร็ว และการตัดสินใจในแต่ละปัญหาได้อย่างดี

1.3 การลงมือปฏิบัติงาน จะต้องสามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ลักษณะของการมีส่วนร่วม (Aspects of participation) การมีส่วนร่วมมีหลายระดับ ซึ่งแต่ละระดับจะเป็นตัวกำหนดบทบาท หน้าที่ ของการมีส่วนร่วมด้วย ดังนี้

2.1 การเป็นสมาชิก

2.2 เป็นสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม

2.3 เป็นสมาชิกที่บริจาคเงินช่วยเหลือ

2.4 เป็นกรรมการ

2.5 เป็นประธานกรรมการ

3. แบบอย่างของการมีส่วนร่วม (Type of participation) มี 3 แบบ ดังนี้

3.1 เป็นผู้กระทำ (Type Actor) คือ มีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกิจกรรม

3.2 เป็นผู้รับผลการกระทำ (The Recipient) คือ ได้รับผลจากกิจกรรมโดยตรง

3.3 เป็นสาธารณชนทั่วไป (The Public) คือ ประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง แต่มีส่วนสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรม

4. ขั้นตอนของกระบวนการมีส่วนร่วม (Stages of Organizational Development for Participation) พิจารณา ได้ดังนี้

4.1 ขั้นตอนการจัดตั้งองค์กร เป็นขั้นทำความรู้จักชุมชนเข้าใจความเป็นไปของชุมชน จำแนกกลุ่มประชาชนเป้าหมาย รวมกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง แม้จะมีจำนวนน้อยในระยะแรกก็ตาม

4.2 ขั้นงานสัมฤทธิ์ผล เป็นขั้นที่กลุ่มเล็ก ๆ ดังกล่าว ได้ทำกิจกรรมแล้ว สัมฤทธิ์ผล จึงได้ดึงเอาประชาชนนอกกลุ่ม เข้ามาร่วมกิจกรรมมากขึ้น

4.3 ขั้นต่อเนื่อง หรือยุดิ เป็นขั้นประเมินผลงานของกลุ่ม หากมีประโยชน์ ก็ต่อเนื่อง หากไร้ประโยชน์ก็ยุติ

Gold and Hall (1889 cited in Knudsen, 1995) ได้เสนอการมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ

1. การมีส่วนร่วมทางตรง (Direct Participation) เป็นการเกี่ยวข้องโดยตรงของพนักงานที่ได้มีส่วนร่วม โดยพนักงานแต่ละคนมีสิทธิและโอกาสที่จะได้เข้าไปเกี่ยวข้อง เช่น การให้พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การและเทคนิคเกี่ยวกับการทำงานร่วมกับผู้บริหารระดับกลาง หรือระดับที่สูงกว่า อาจเป็นลักษณะของการทำงานเป็นทีม

2. การมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect Participation) เป็นการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยผ่านทางตัวแทนพนักงาน เช่น ตัวแทนสหภาพแรงงาน หรือตัวแทนพนักงาน ซึ่งพนักงานที่จะเป็นตัวแทนจะต้องมาจากการเลือกตั้งและมีการจัดตั้งคณะกรรมการตัวแทนพนักงานขึ้น เพื่อเข้าร่วมประชุมกับผู้บริหาร

นอกจากนี้ Mitchell (1973 cited in Bryman, 1986) ได้เสนอแนวทางการมีส่วนร่วมในการบริหารงานที่จะมีผลต่อความรู้สึกรักงานในการทำงานและ การกระตุ้นใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาไว้ 4 ประการ

1. บรรยากาศของการมีส่วนร่วม ควรจะต้องทำให้แนวทางที่จะไปสู่เป้าหมาย มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และบรรยากาศอย่างไม่เป็นทางการ
2. พนักงานสามารถเลือกเป้าหมายที่มีคุณค่าต่อเขา ดังนั้นหัวหน้างานควรเพิ่มเป้าหมายส่วนบุคคล (Individual Goal) กับเป้าหมายขององค์กร (Organization Goal) ให้เท่าเทียมกัน
3. ผู้มีส่วนร่วมจะเพิ่มการควบคุมงานมากขึ้น ถ้ามีแรงจูงใจ และความเป็นอิสระเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพยายามในการทำงานมากขึ้น
4. เมื่อบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เขาจะมี Ego-Involved

จากที่กล่าวมาข้างต้นพบว่านักวิชาการได้แบ่งมิติของการมีส่วนร่วมไว้หลายประการ แต่อย่างไรก็ตามก็เพื่อมุ่งเน้นให้บุคคลได้ตัดสินใจเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

มิติในการพิจารณาการมีส่วนร่วม

จากนิยามข้างต้น กล่าวได้ว่าการมีส่วนร่วมหนึ่งของกระบวนการที่ขาดไม่ได้ในการบรรลุเป้าหมายของการพัฒนา เป็นสิ่งที่มีคุณค่าในตัวเอง และเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงซึ่งสิทธิเสรีภาพของกลุ่มคนเหล่านั้น

ปรีชญา เวสารัชช์ (2528) กล่าวว่าผู้พยายามแยกแยะการมีส่วนร่วมเป็นมิติต่าง ๆ หลายประการ ซึ่งสามารถมองการมีส่วนร่วมได้ 5 มิติ คือ

1. การมีส่วนร่วมเป็นการประจักษ์หน้า โดยถือว่าการมีส่วนร่วมสะท้อนลักษณะการแจกแจงแบ่งสรรอำนาจในการตัดสินใจที่ผิดแผกไปจากเดิม จึงอาจมองได้ว่าเป็นการประจักษ์หน้าระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ กลุ่มสังคม กลุ่มชนชั้นต่าง ๆ

2. การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องของกลุ่มและขบวนการในการเข้าร่วม มิตินี้พิจารณาการมีส่วนร่วมจากการวิเคราะห์โครงสร้าง วิธีดำเนินการ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของกลุ่มและขบวนการที่เกี่ยวข้องในการเข้าร่วม โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดพลัง เช่น โครงสร้างและการจัดรูปองค์กรภายในกลุ่มหรือภายในขบวนการ

3. การมีส่วนร่วมเป็นประสบการณ์เฉพาะบุคคล การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องของพฤติกรรมกลุ่ม แต่ขณะเดียวกันการตัดสินใจเข้าร่วมกับกลุ่มเป็นการตัดสินใจเฉพาะบุคคลจึงอาจทำความเข้าใจการมีส่วนร่วมจากการศึกษาประวัติส่วนตัว และการทำความเข้าใจกับแนวคิดสำคัญบางอย่าง เช่น การตัดสินใจ การสร้างสำนึก การจงใจ และความรู้สึกแปลกแยก ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมด้วย

4. การมีส่วนร่วมเป็นโครงการ ในวงการและองค์การระหว่างประเทศ การมีส่วนร่วมมักหมายถึง โครงการซึ่งถูกกำหนดขึ้นเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเฉพาะด้านและเป็นโครงการที่มุ่งให้ผู้ได้รับประโยชน์มีส่วนร่วมด้วยบางระดับ ในมิตินี้เราอาจศึกษาระบบการจงใจซึ่งทำให้ข้าราชการ นักปฏิบัติภาคสนามหรือผู้นำโครงการมีส่วนดำเนินการเผยแพร่โครงการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับเป้าหมายในโครงการ รวมทั้งศึกษาระดับการมีส่วนร่วมซึ่งมักขึ้นกับลักษณะโครงการ

5. การมีส่วนร่วมเป็นนโยบาย ในแง่นี้การมีส่วนร่วมถือเป็นแกนกลางที่สำคัญของนโยบายองค์การ ซึ่งในทางปฏิบัติจริง ผู้นำหรือผู้ปฏิบัติเองอาจมิได้ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบาย อาจด้วยเหตุผลจากความกลัวหรือความไม่เชื่อถือนโยบายนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม องค์การเองพยายามระดมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมให้เป็นไปตามนโยบายนั้น ๆ การพิจารณาการมีส่วนร่วมในแง่นโยบายจะทำให้เข้าใจถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบซึ่งกำหนดและสนับสนุนนโยบายซึ่งอธิบายข้อจำกัด ในทางปฏิบัติของการมีส่วนร่วมของกลุ่มบุคคล

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมเป็นเรื่องเกี่ยวข้องโดยตรงระหว่างองค์กรและตัวบุคคล องค์กรต้องการให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรต้องมีการจงใจที่ดี มองเห็นประโยชน์ในการเข้ามามีส่วนร่วมทั้งที่มีต่อองค์กรและผู้เข้ามาปฏิบัติตามโครงการนั้น ๆ

ปัจจัยที่มีผลให้เกิดการมีส่วนร่วม

Lawler (n.d. อ้างใน เนตินา โพธิ์ประเสริฐ, 2541) กล่าวถึง การมีส่วนร่วมภายในองค์การ จะเป็นเรื่องของปริมาณความมากหรือน้อยของการมีส่วนร่วม ตลอดจนประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วมจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. อำนาจการตัดสินใจ (Power) จะเกี่ยวข้องกับระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของพนักงาน ซึ่งในองค์การหนึ่ง ๆ จะมีระดับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการกระทำการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

2. ข้อมูลข่าวสาร (Information) ข้อมูลข่าวสารเป็นทรัพยากรสำคัญของอำนาจและความมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันภายในองค์การ หากไม่มีการชี้แจงข้อมูลข่าวสารจากบนลงล่าง ที่ผู้บริหารจะให้พนักงานได้รับทราบ หรือการขาดการรายงาน หรือมีส่วนให้ข้อมูลจากพนักงาน ผู้บริหารองค์การนั้นตกอยู่ในสถานะที่น่าอันตรายที่สุด การมีส่วนร่วมจะเน้นถึงการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

3. รางวัล (Rewards) รางวัลเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการก่อให้เกิดพฤติกรรมในองค์การ ซึ่งมีความสำคัญทั้งรางวัลภายในและภายนอก (Intrinsic and Extrinsic Rewards) ในการที่จะกระตุ้นการมีส่วนร่วม รางวัลภายในมีอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จรับรู้คุณค่าแห่งตน ในการจะเพิ่มความสามารถเพิ่มผลงานของตน ตลอดจนเข้าร่วมในการตัดสินใจในงานสำคัญ ส่วนรางวัลภายนอกทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีอำนาจจะเพิ่มขึ้นได้รับข้อมูล ข่าวสาร มีความรู้ และคาดหวังรางวัลที่สูง จึงเข้ามีส่วนร่วมและเสริมสร้างประสิทธิภาพให้กับองค์การมากขึ้น

4. ความรู้และทักษะ (Knowledge and skill) ความรู้และทักษะของพนักงานมีความสำคัญในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและปฏิบัติงานขององค์การ

สุวรรณณี กงทอง (2536) ได้เสนอความคิดเกี่ยวกับปัจจัยของการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ

2. ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ได้แก่ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการเป็นสมาชิกกลุ่ม

3. ปัจจัยทางการสื่อสาร ได้แก่ การติดต่อสื่อสารทั้งการสื่อสารมวลชน และสื่อบุคคล

Newstrom and Davis (1993) กล่าวถึงปัจจัยหลักที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ต้องมีเวลาที่เพียงพอในการเข้าร่วม
2. ต้องเกิดอรรถประโยชน์มากกว่าต้นทุนค่าใช้จ่าย
3. ต้องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของพนักงาน
4. พนักงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถที่เพียงพอในการเข้าร่วม
5. ต้องสามารถติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันได้ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
6. ไม่มีความรู้สึกว่าได้รับการคุกคามจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในการเข้าร่วม
7. การมีส่วนร่วมสามารถทำได้โดยมีอิสระ แต่อยู่ภายใต้แนวนโยบายขององค์กร

กระบวนการการมีส่วนร่วม

จากแนวคิดเรื่องการมีส่วนร่วมได้มีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ให้ข้อคิดเห็นถึงรูปแบบของกระบวนการการมีส่วนร่วมไว้ดังต่อไปนี้

WHO/UNICEF (1986 อ้างใน ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2546) ได้เสนอรูปแบบของกระบวนการมีส่วนร่วมไว้ 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การวางแผน ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีติดตามประเมินผล และประการสำคัญ คือ ต้องตัดสินใจด้วยตนเอง

2. ดำเนินกิจกรรม ประชาชน ต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ และบริการการใช้ทรัพยากร

3. การใช้ประโยชน์ โดยประชาชนต้องมีความสามารถในการนำเอากิจกรรม มาใช้ให้เกิดประโยชน์

4. การได้รับประโยชน์ โดยประชาชนต้องสามารถได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์ในพื้นฐานที่เท่าเทียมกัน

สมนึก ปัญญาสิงห์ (2532) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม (Participation) มีองค์ประกอบดังนี้ คือ

1. ความร่วมมือร่วมใจ (Cooperation) การทำงานกับกลุ่มเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความตั้งใจ

2. การประสานงาน (Coordination) คือ การทำงานกับกลุ่มอยู่ในห้วงเวลา และลำดับเหตุการณ์ที่ทรงประสิทธิภาพ คือถูกจังหวะและเหมาะสม

3. ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การทำงานกับกลุ่มด้วยความรู้สึกผูกพันให้ประจักษ์ว่าเชื่อถือไว้ใจได้

อภิศักดิ์ ไฟหาคำ (2538) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. เกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ และอารมณ์ เป็นการเกี่ยวข้องทั้งตัวตน (Self) ไม่ใช่แค่เพียงกำลังกาย หรือทักษะ แต่จะมีความเกี่ยวข้องทางจิต (Ego-Involve) และไม่เพียงแต่เฉพาะด้านงาน (task-Involve)

2. การกระทำด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็น ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นการกระทำด้วยความเต็มใจมากกว่าความยินยอม (Consent) ที่จะกระทำตามคำสั่ง เป็นการกระทำด้วยความพร้อม

3. การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ เมื่อเกิดความเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ อารมณ์ และได้กระทำการให้แก่สถานการณ์กลุ่มขึ้นแล้ว ผู้มีส่วนร่วมจะเกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มนั้น เพราะการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการทางสังคมของบุคคลที่มีอัตราเข้าไปเกี่ยวข้อง (Self-Involve) กับกลุ่มและต้องการเห็นผลสำเร็จของงานนั้น

รูปแบบและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

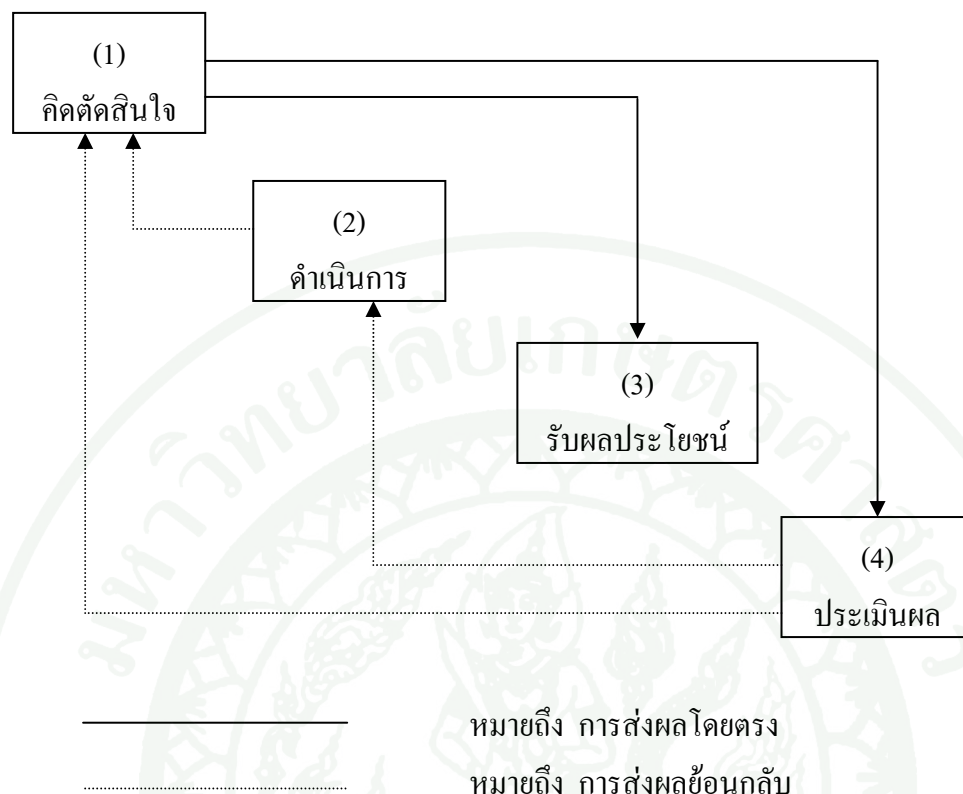
จินรัตน์ สมสืบ (2539) ได้กล่าวถึงขั้นตอนในโครงการพัฒนาชนบทที่ประชาชนจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ ขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดแนวคิดโครงการ (Program Conceptualization)
2. การพัฒนานโยบาย (Policy Development)
3. การกำหนดโครงการ (Program Formation)
4. การกำหนดแผนโครงการ (Program Planning)
5. การปฏิบัติตามโครงการ (Program Implementation)
6. การประเมินโครงการ (Program Evaluation)
7. การวางแผนโครงการใหม่ (Program Re-Planing)

สุชาติ อรุณวุฒิวงศ์ (2541) กล่าวว่า Cohen และ Uphoff ได้แบ่งขั้นตอนการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 รูปแบบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (decision making) ซึ่งหมายรวมถึงการตัดสินใจว่าอะไรคือปัญหาของตน อะไรคือสาเหตุ และจะแก้ปัญหานั้นอย่างไร โดยกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหานั้น
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (implementation) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกัน ตามวิถีทางและแนวทางให้เป็นไปตามโครงการ และแผนการที่ได้กำหนดขึ้น
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (benefits) อันเกิดจากกิจกรรม หรือการดำเนินงานของประชาชนเอง
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (evaluation) เป็นการประเมินการทำงานของตนเอง และประเมินสถานการณ์ภายนอกด้วย

จากองค์ประกอบทั้ง 4 นั้น สามารถสรุปรูปแบบการมีส่วนร่วม ตามแนวความคิดของ Cohen and Uphoff (1980) ดังแสดงในภาพที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในขั้นตัดสินใจว่ามีความสำคัญมาก การตัดสินใจจะมีผลต่อการดำเนินการ และการดำเนินการจะมีผลต่อไปถึงการรับผลประโยชน์ และการประเมินผลในขณะเดียวกันการตัดสินใจจะมีผลโดยตรงต่อการรับผลประโยชน์ และการประเมินผลด้วย ซึ่งจะได้อธิบายในภาพดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 องค์ประกอบการมีส่วนร่วม

ที่มา: Cohen and Uphoff (1980)

จากแนวความคิดในเรื่องการมีส่วนร่วมข้างต้น นับว่าการที่จะเห็นถึงความสำเร็จของงานที่จะดำเนินการนั้นม้องค์ประกอบที่สำคัญหลายประการซึ่งการมีส่วนร่วมของบุคคลต่อเรื่องนั้น ๆ ก็นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะฉะนั้นการที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานดังกล่าวได้นั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเริ่มจากการให้บุคคลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ และมีการยอมรับในการที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ซึ่งในที่นี้ก็จะหมายถึงระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ อาทิเช่น ตำแหน่งหน้าที่ อำนาจที่ได้รับมอบหมาย บทบาทหน้าที่ ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่จะเอื้ออำนวยให้รู้สึกได้ถึงการมีส่วนร่วมของการบริหารจัดการ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ เป็นผู้มีส่วนในการคิด เสนอแนะ และปฏิบัติตาม ตลอดจนติดตามและประเมินผล ซึ่งการที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการดังกล่าวนี้ ก็เพื่อให้บรรลุไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในซึ่งมีกิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมี

คุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การกำหนดให้มีระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา / สถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ความหมายของความรู้

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า ความรู้ ไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

Good (1973) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือ ความสามารถทางสติปัญญา และทักษะต่าง ๆ ที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือการประมวลประสบการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับมาจากการศึกษา ข้อเท็จจริง ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ โดยการรวบรวม การเก็บสะสมไว้เพื่อนำไปใช้ประโยชน์

Wikstrom and Normann (1994) ได้ให้คำจำกัดความของ ความรู้ ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะไว้ดังนี้

1. ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับ ข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truths) หรือหลักการโดยทั่วไป (Principles)
2. ความรู้ คือ รู้ (know) หรืออาจจะรู้ (May be know)
3. ความรู้ คือ จิตสำนึก ความตระหนัก (Awareness)

ไพศาล หวังพานิช (2523) ความรู้ คือ บรรดาข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล

จันทร์ทิพย์ ชูสมภพ (2539) ความรู้ หมายถึงข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่มนุษย์ ได้รับจากการศึกษาค้นคว้า ประสบการณ์ การสังเกต และเก็บสะสมไว้ในระดับของความจำได้ สามารถเข้าใจเปรียบเทียบ ตีความ และนำไปประยุกต์ใช้ได้

กิตติมา สุรสนธิ (2541) ความรู้ (Knowledges) หมายถึง สิ่งที่ได้รับสั่งสมมาจากประสบการณ์ หรือจากการเรียนรู้ในสิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องต่าง ๆ ที่อาจเป็นทั้งความรู้ในเชิงวิชาการหรือความรู้ในด้านอื่น ความรู้ในส่วนของผู้รับสารนั้นจะหมายถึงความรู้ขั้นพื้นฐานในการอ่านออกเขียนได้ของบุคคล ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่จะรับและความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสาร

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542) กล่าวว่า ความรู้คือ การรับรู้ เข้าใจ แยกแยะได้ (Analysis) วิเคราะห์ได้ (Synthesis) และประเมินได้ในใจ (Vicarious evaluation) ดังนั้นจะมีความรู้ได้ดี ต้องรับรู้ใคร่ครวญ และเข้าใจ ประเมินได้ว่าสิ่งใดเหมาะสมแต่จะยังไม่เคยลงมือปฏิบัติเท่านั้น

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง การที่บุคคลระลึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว ซึ่งรวมถึงการจดจำเนื้อหารายละเอียด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ และสามารถที่จะสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันได้

องค์ประกอบของความรู้

ชวาล แพรัตกุล (2526) กล่าวว่า ความรู้ (Knowledge) พื้นฐานที่จำเป็นประกอบด้วย 4 ชั้น ดังนี้

1. รู้ความหมายและรายละเอียดย่อย ๆ ของเรื่องนั้น ๆ
2. รู้ความเกี่ยวข้อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ย่อย ๆ ของเรื่องนั้น ๆ
3. สามารถอธิบายเรื่องนั้น ๆ ได้ด้วยภาษาของตนเอง และ

4. เมื่อพบสิ่งอื่น ๆ ที่มีสภาพเดียวกับที่เคยเรียนรู้มาสามารถตอบและอธิบายได้

บุคคลจะต้องมีพื้นฐานความรู้ 4 ประการนี้ก่อน จึงจะผสมผสานแล้วขยายขึ้นเป็นขั้นของความเข้าใจได้ต่อไป

ชม ภูมิภาค (2526) กล่าวว่า ความรู้ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความรู้เกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ (Knowledge of specifics) เป็นการจดจำสิ่งต่าง ๆ อย่างโดดเดี่ยว เป็นการเชื่อมโยงสัญลักษณ์กับสิ่งที่เป็นรูปธรรม เป็นรากฐานของการสร้างความคิดที่เป็นนามธรรม

2. ความรู้เกี่ยวกับความหมายของความรู้ (Knowledge of terminology) เป็นความรู้เกี่ยวกับความหมายของสัญลักษณ์ของศัพท์ต่าง ๆ เป็นข้อความหรือศัพท์เทคนิค

3. ความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงเฉพาะ เช่น ความรู้เกี่ยวกับชื่อบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ เวลา

4. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการในการจัดการเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะ เช่น ความรู้ในการจัดระเบียบ การศึกษา การวิจารณ์ รวมถึงการสืบสวน มาตรฐานในการตัดสิน เป็นความรู้อยู่กลางระหว่างที่เป็นรูปธรรมกับนามธรรม

5. ความรู้ในระเบียบแบบแผนของกลุ่ม เป็นแนวกำหนดเอาไว้โดยอาศัยข้อตกลงของกลุ่มอาชีพ

6. ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม หรือเหตุการณ์ตามลำดับต่อเนื่อง เป็นความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ

7. ความรู้เกี่ยวกับการจัดแยกประเภท

8. ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Criteria)

9. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ (methodology) เช่น ความรู้เกี่ยวกับวิธีการทางวิทยาศาสตร์

10. ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง เป็นการรวมหลักการ หรือสรุปเข้าเกี่ยวพันกันเป็นระบบ

ระดับและโครงสร้างของความรู้

อนันต์ ศรีโสภ (2525) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยประสบมา และได้กล่าวถึงรายละเอียดของความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วยความรู้ความสามารถ และทักษะต่าง ๆ ทางสมอง แบ่งเป็น 6 ชั้น ซึ่งเรียกจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยากดังต่อไปนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาโดยเฉพาะ ความรู้เกี่ยวกับวิธีและการดำเนินงานที่เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวคิดและโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

2. ความเข้าใจ (comprehension) หมายถึง การเข้าใจความหมายของสิ่งนั้น การแปลการตีความหมาย การขยายความ

3. การนำไปใช้ (application) หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการแก้ปัญหา

4. การวิเคราะห์ (analysis) หมายถึง การแยกเรื่องราวออกเป็นส่วนย่อยๆ การวิเคราะห์ส่วนประกอบต่าง ๆ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบนั้นการวิเคราะห์หลักหรือวิธีการรวบรวมส่วนประกอบต่าง ๆ เหล่านั้น

5. การสังเคราะห์ (synthesis) หมายถึง การรวมส่วนประกอบต่างๆ เข้าด้วยกันการกระทำที่ให้ผู้อื่นเข้าใจความหมายการกระทำที่เกี่ยวกับแผนงาน หรือข้อเสนอตามวิธีการต่างๆ การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบต่าง ๆ

6. การประเมิน (Evaluation) ประกอบด้วยประเมินผลโดยข้อเท็จจริงภายใน ประเมินผลโดยข้อเท็จจริงภายนอก

Bloom *et al.* (1880 อ้างใน ไสว เลี่ยมแก้ว, 2528) ได้เสนอแนวความคิดว่า ความรู้ของคน ด้านความจำและความคิด หรือด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) นั้น ประกอบด้วยความรู้ ตามขั้นต่าง ๆ 6 ขั้น คือ

1. ความจำ (Knowledge or memory)
2. ความเข้าใจ (Comprehension)
3. การนำไปใช้ (Application)
4. การวิเคราะห์ (Analysis)
5. การสังเคราะห์ (Synthesis)
6. การประเมินค่า (Evaluation)

วิธีการวัดความรู้

ชวาล แพร์ตกุล (2526) ได้อธิบายการวัดความรู้ไว้ว่า เป็นการวัดสภาพสมองด้านการระลึกออกมาของความจำ ซึ่งเป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์หรือเคยรู้ เคยเห็น และทำมาก่อนทั้งสิ้น และการวัดความรู้ ความจำ สามารถสร้างคำถามวัดสมรรถภาพด้านนี้ได้หลายลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามก็แตกต่างกันออกไปตามชนิดของความรู้ ความจำ แต่ก็จะมีลักษณะร่วมกันอย่างหนึ่งคือ เป็นคำถามที่ให้ระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาที่จำได้ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของคำศัพท์ นิยาม ระเบียบ แบบแผน หรือหลักการ และทฤษฎีต่าง ๆ

เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้มีหลายชนิดแต่ละชนิดก็เหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมกันมาก คือแบบทดสอบ ประเภทของแบบทดสอบ มีลักษณะแตกต่างกันมีทั้งในงาน รูปแบบ การนำไปใช้ และจุดหมายในการสร้าง ซึ่งบุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์ (2531) ได้แบ่งแบบทดสอบเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. แบบทดสอบปฏิบัติ เป็นการทดสอบด้วยการปฏิบัติลงมือกระทำจริง ๆ เช่น การแสดงละคร การช่างฝีมือ การพิมพ์ดีด เป็นต้น
2. แบบทดสอบเขียนตอบ เป็นแบบทดสอบที่ใช้กันทั่วไป ซึ่งใช้กระดาษและดินสอหรือปากกา เป็นอุปกรณ์ช่วยตอบ ผู้ตอบต้องเขียนทั้งหมด
3. แบบทดสอบปากเปล่า เป็นการทดสอบที่ให้ผู้ตอบพูดแทนการเขียน มักจะเป็นการพูดคุยระหว่างผู้ถามกับผู้ตอบ เช่น การสอบสัมภาษณ์

จำนง พรายเข้มแข (2531) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้ลักษณะหนึ่ง คือ เป็นเครื่องมือประเภทข้อเขียน ที่นิยมใช้กันทั่ว ๆ ไป แบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

1. แบบอัตนัย หรือแบบความเรียง โดยให้เขียนตอบเป็นข้อความสั้น ๆ ไม่เกิน 1-2 บรรทัด
2. แบบปรนัย แบ่งเป็น
 - 2.1 แบบเติมคำ หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์
 - 2.2 แบบถูก – ผิด
 - 2.3 แบบเลือกข้อ
 - 2.4 แบบจับคู่
 - 2.5 แบบเลือกตอบ

โดยแบบทดสอบที่ดีต้องมีทั้งความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นสูง สามารถที่จะจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ (คนเก่ง – คนไม่เก่ง) ออกจากกันได้จริง ไม่ว่าแบบทดสอบนั้นจะเป็นแบบอัตนัย หรือปรนัย

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2528) กล่าวว่า การวัดความรู้ (การวัดระดับความจำ) เป็นการวัดความสามารถของบุคคลในการระลึกนึกถึงเรื่องราวหรือสิ่งที่เคยเรียนมาแล้ว อาทิ ศัพท์นิยาม (terminology) ข้อเท็จจริง (facts) หลักการ (principle) กลยุทธ์ในการแก้ปัญหา (problem-solving strategic)

สุมาลี จันทร์ชลอ (2542) การสร้างเครื่องมือในการวัดความรู้มีหลายแบบ มีจุดประสงค์ที่แตกต่างกันไปหลายด้าน อาจสามารถสร้างเครื่องมือเพื่อความสามารถในแต่ละขั้นได้ดังนี้

1. วิธีการวัดระดับของความรู้ความจำ เป็นการวัดความสามารถขั้นต่ำสุด การถามเพื่อวัดสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้ระลึกถึง (Recall) ทั้งในสิ่งที่เฉพาะเจาะจงและทั่วไป คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่

1.1 ข้อคำถามวัดความจำเนื้อเรื่อง

1.2 ข้อคำถามวัดความจำวิธีดำเนินการ

1.3 ข้อคำถามวัดความจำความรู้รวบยอด

2. วิธีการวัดระดับความเข้าใจ เป็นการวัดความสามารถที่สูงกว่าความรู้ ความจำ แต่ผู้ตอบยังคงมีความรู้ ความจำ เป็นพื้นฐานมาก่อนจึงจะมีความเข้าใจ คำถามจะไม่ถามตรงจากตำรา หรือสิ่งที่สอนไว้ แต่โยงความรู้ที่เรียนมาสัมพันธ์กับคำถามแล้วเปลี่ยนเป็นคำตอบใหม่ ภาษาหรือสำนวนใหม่ รูปแบบใหม่ ๆ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่

2.1 ข้อคำถามวัดความสามารถในการแปลความ

2.2 ข้อคำถามวัดความสามารถในการตีความ

2.3 ข้อคำถามวัดความสามารถในการขยายความ

3. วิธีการวัดระดับการนำไปใช้ เป็นการวัดความสามารถในการนำเอาความรู้ ความเข้าใจ มาประยุกต์ใช้หรือแก้ปัญหาในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใหม่ได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้วัด ในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดการนำไปใช้

4. วิธีการวัดระดับวิเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการแยกแยะหรือแจกแจง รายละเอียดของเรื่องราว ความคิด การปฏิบัติออกเป็นระดับย่อย ๆ โดยอาศัยหลักการหรือกฎเกณฑ์ ต่าง ๆ เพื่อค้นพบข้อเท็จจริง และคุณสมบัติบางประการ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่

4.1 ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสำคัญ

4.2 ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

4.3 ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์หลักการ

5. วิธีการวัดระดับสังเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการรวบรวมและผสมผสาน รายละเอียดปลีกย่อยของข้อมูล สร้างเป็นสิ่งที่แตกต่างไปจากเดิม ความสามารถดังกล่าวเป็น พื้นฐานของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ ได้แก่

5.1 ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ข้อความ

5.2 ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์แผนงาน

5.3 ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ความสัมพันธ์

6. วิธีการวัดระดับประเมินค่า เป็นการวัดความสามารถในการสรุปคุณค่าหรือดีราคา เกี่ยวกับ เรื่องราว ความคิด พฤติกรรม ว่าดี-เลว เหมาะ-ไม่เหมาะสม เพื่อจุดประสงค์บางประการ คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ ได้แก่

6.1 ข้อคำถามวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายใน

6.2 ข้อคำถามวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายนอก

รูปแบบของการทดสอบวัดความรู้สรุปเป็นประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. แบบทดสอบชนิดให้เขียนตอบ แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่

- แบบทดสอบชนิดเรียงความ (Essay - Type)
- แบบตอบคำถามสั้น ๆ (Short answer)
- แบบเติมคำ (Completion)

2. แบบทดสอบชนิดเลือกตอบ (Selected Type) แบ่งเป็นประเภทต่าง ๆ ได้แก่

- แบบทดสอบชนิดจับคู่ (Matching)
- แบบถูก – ผิด (True – False)
- แบบหลายตัวเลือก (Multiple – Choice)

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวความคิดเกี่ยวกับความรู้มาเป็นตัวแปรและกรอบความคิดในการวิจัย โดยสิ่งที่จะวัดคือความรู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏ ตามมาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เมื่อได้พิจารณาถึงความสอดคล้องและความเหมาะสมของเนื้อหา ผู้ตอบแบบสอบถาม องค์กรประกอบของวิธีการวัดความรู้แล้ว ผู้วิจัยได้เลือกที่จะใช้การวัดความรู้ในขั้นที่ 1 คือ การวัดความจำ เพื่อเป็นการวัดถึงการให้ระลึกได้เกี่ยวกับ ขั้นตอน วิธีการ และแนวความคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้แบบทดสอบชนิดจำกัดคำตอบ ถูก – ผิด หรือ ใช่ – ไม่ใช่ ซึ่งมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ และสามารถสรุปถึงความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรม แนวทางปฏิบัติที่ใช้เพื่อการควบคุมคุณภาพทางการศึกษา เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา ซึ่งมีความหมายรวมถึงการประกันคุณภาพทั้งภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการที่จะระลึก และจดจำ รวมถึงความเข้าใจในเนื้อหารายละเอียดขององค์ประกอบดัชนีประกันคุณภาพ ทั้ง 9 องค์ประกอบ กล่าวคือ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน, องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน, องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา, องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย, องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม, องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม, องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ, องค์ประกอบที่ 8 การเงิน และงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวทาง ปฏิบัติที่ใช้ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

Thurstone (1946) ได้ให้แนวความคิดว่า ทัศนคติหมายถึงผลสรุปของความโน้มเอียง (Inclination) ความรู้สึกอคติ (Prejudice or Bias) ความคิด (Ideas) ความหวาดกลัว (Fears) จุดยืน ที่แน่นอน (Conviction) ข้อสังเกตต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

Allport (1953) ได้กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสภาวะทางจิตที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ของบุคคล และมีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางต่อพฤติกรรมที่มีต่อเหตุการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคคลนั้น เกี่ยวข้อง

Coon (1998) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นการผสมผสานของความเชื่อ และอารมณ์ ที่ทำให้ บุคคลมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อบุคคลอื่น ๆ ต่อเป้าหมายหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในเชิงบวก หรือลบ

ทรงพล ภูมิพัฒน์ (2540) ทัศนคติ คือความพร้อมที่บุคคลจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ในลักษณะหนึ่ง ลักษณะใด ซึ่งอาจจะวัดออกมาได้ในเชิงของความเข้มของการตอบสนอง นั้น ๆ ว่าอ่อนหรือเข้มมากน้อยเพียงไร

ศุภณิษฐ์ พลไพรินทร์ (2540) สรุปว่า ทักษคติ หมายถึง การประเมินค่าความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีพฤติกรรมที่แสดงออกว่าเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือรู้สึกเฉยๆ ต่อสิ่งต่างๆ ในสังคม อันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์โดยตรง หรือทางอ้อมกับสิ่งนั้น ปกติบุคคลจะมีทัศนคติในทางที่ดีต่อสิ่งที่เห็นด้วย และทัศนคติในทางไม่ดี ต่อสิ่งที่ไม่เห็นด้วย

กิติมา สุรสนธิ (2541) ได้กล่าวว่า ทักษคติ (Attitudes) หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง ซึ่งอาจ เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ลึกซึ้งแน่นหนา เปลี่ยนแปลงได้ยาก เช่น ความรู้สึก ความคิดเห็น เกี่ยวกับการเมือง รูปแบบการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นเรื่องที่ถูกอบรมสั่งสมมานาน หรืออาจเป็น ความรู้สึกนึกคิดที่ค่อนข้างผิวเผิน ไม่ลึกซึ้ง เปลี่ยนแปลงได้ง่าย

สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ (2545) สรุปว่า ทักษคติ หมายถึง การผสมผสาน ของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปแบบการประเมินค่าอันอาจเป็นไปได้ ในทางยอมรับ หรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งขึ้น

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ทักษคติหมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ มีผลต่อ บุคคล เหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นส่วนสำคัญ ในการกำหนดทิศทางตอบสนอง โดยอาจจะมิทั้งทางบวกหรือทางลบ

องค์ประกอบของทัศนคติ

ธีระพร อูวรรณโณ (2528) กล่าวว่า มีนักจิตวิทยาเสนอองค์ประกอบไว้ 3 แบบ ดังนี้

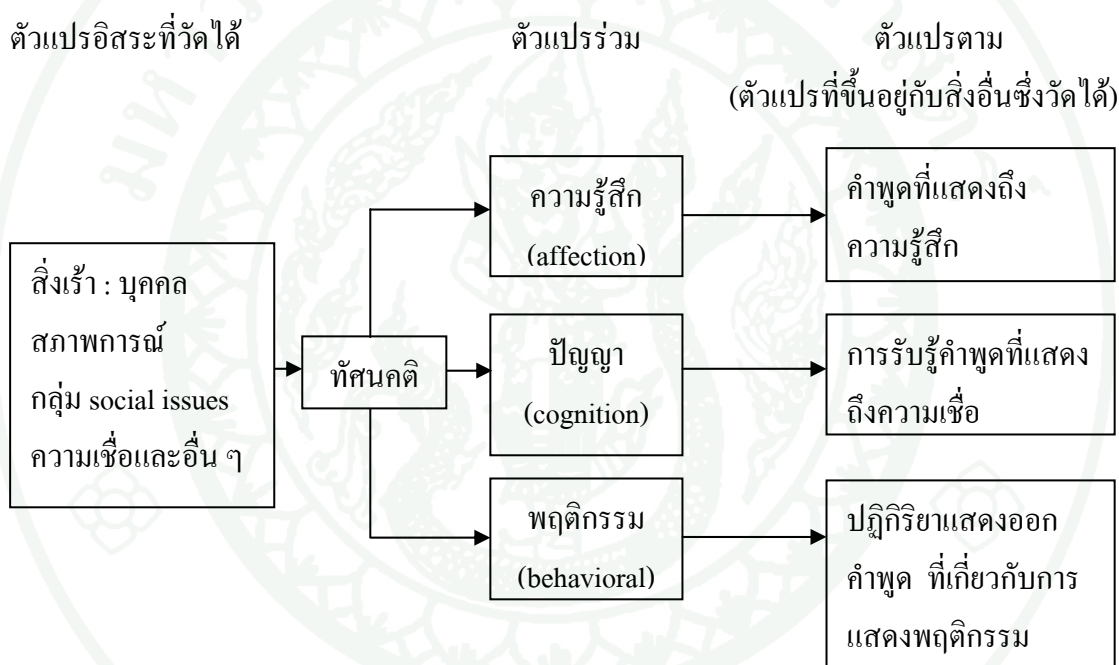
1. ทักษคติ 3 องค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่าทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ คือ

1.1 องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) ประกอบด้วยส่วนย่อย คือ ความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็น ที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ (Attitude Object)

1.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ หรือท่าทางที่ดี-ไม่ดีที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ

1.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้ม หรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติต่อที่หมายของทัศนคติ

เพื่อให้มองเห็นภาพองค์ประกอบของทัศนคติได้อย่างชัดเจนขึ้น ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) จึงได้แสดงแผนภูมิความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 3 ไว้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 แผนภูมิความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของทัศนคติ
ที่มา: ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526)

2. ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่า ทัศนคติมี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านปัญญา และองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก

3. ทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้ระบุว่าทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ความรู้สึกในทางชอบ หรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อที่หมายของทัศนคติ

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545) ได้สรุปองค์ประกอบของทัศนคติไว้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive component) ความคิด ความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะเป็นสภาพทางอารมณ์ (emotion) ประกอบกับการประเมิน (evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ

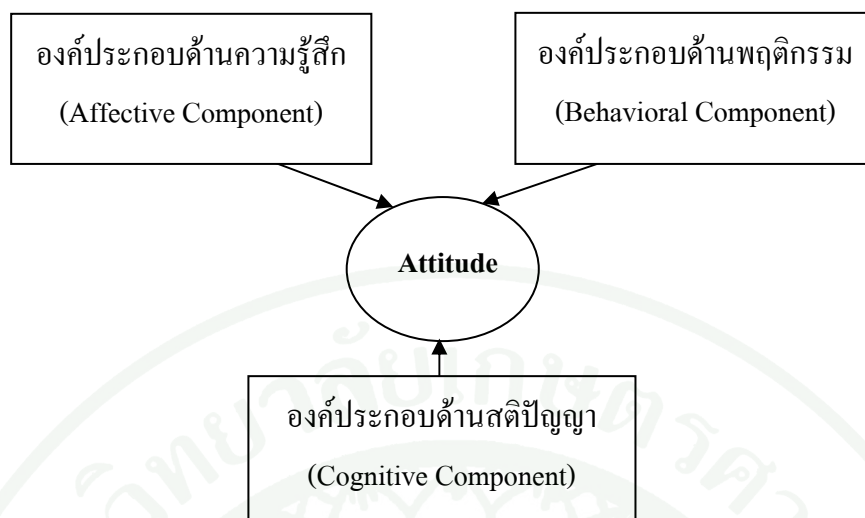
3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral tendency component) หมายถึงแนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดอันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากการคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ

Feldman (1998) ได้เสนอรูปแบบไตรมิติของทัศนคติ หรือที่เรียกว่า The ABC tripartite model ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) คือผลรวมของการแสดงออกทางอารมณ์ในเชิงบวก และเชิงลบ

2. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือแนวโน้ม หรือความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมในทางที่สะท้อนถึงทัศนคติ

3. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) คือความเชื่อ (beliefs) และความคิด (thoughts) เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของทัศนคติ



ภาพที่ 3 รูปแบบไตรมิติของทัศนคติ

ที่มา: Feldman (1998)

นอกจากแนวคิดทัศนคติ มี 3 องค์ประกอบแล้ว มีนักจิตวิทยาบางกลุ่มเสนอแนวคิดที่แตกต่างออกไปดังนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ, 2540)

1. ทัศนคติสององค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่า ทัศนคติมีเพียง 2 องค์ประกอบเท่านั้น คือ องค์ประกอบด้านความรู้ กับองค์ประกอบด้านท่าที ความรู้สึก นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Katz, Rosenberg
2. ทัศนคติองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้ระบุว่า ทัศนคติมีเพียงองค์ประกอบเดียว คือ องค์ประกอบด้านท่าทีความรู้ ซึ่งแสดงออก หรือ ตอบสนองต่อที่หมายของทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ ดี หรือ ไม่ดี นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Bem, Fishbein & Ajzen, Insko และ Thurstone

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

AllPort (1953) กล่าวว่า การก่อรูปของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ เกิดจากสาเหตุ ดังนี้

1. การเรียนรู้ถึงวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมต่าง ๆ ของสังคม และนำเอาสิ่งที่เรียนรู้เหล่านั้นมาเป็นรากฐานของทัศนคติ

2. การแบ่งแยกความรู้ที่ได้มาจากประสบการณ์ของตนเอง

3. ประสบการณ์ที่ได้รับมาจากเดิม แต่รุนแรงในด้านดี หรือไม่ดี

4. การเลียนแบบ

Coon (1998) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ ดังต่อไปนี้

1. การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) ประสบการณ์ตรงของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

2. การปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (Interaction with others) จากการสนทนา ได้ตอบกับผู้อื่นที่มีทัศนคติเฉพาะเรื่อง

3. การอบรมเลี้ยงดู (Child Rearing) เป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อ การปฏิบัติของพ่อแม่

4. การเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Group Member)

5. สื่อมวลชน (Mass Media) รวมไปถึงทุกสื่อ เช่น นิตยสาร และโทรทัศน์ ที่เข้าถึงผู้รับจำนวนมาก

6. การเรียนรู้โดยบังเอิญ (Chance Conditioning)

ลัดดา กิติวิภาค (2526) ได้อธิบายการเกิดทัศนคติไว้ 5 ประการ สรุปได้ดังนี้ คือ

1. เกิดจากการเรียนรู้ ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดู ได้รับการอบรมจากครอบครัวหรือเป็นการเลียนแบบอย่างซึ่งเป็นการถ่ายทอดทัศนคติจากบุคคลที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องทั้งโดยตรงและโดยอ้อม
2. เกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสมกันมาของบุคคล ซึ่งเป็นการประสบพบด้วยตนเองอาจจะในด้านดีหรือไม่ดี สิ่งที่ได้ประสบพบนี้จะมีผลต่อทัศนคติของบุคคลดังกล่าวในเวลาต่อมา
3. เกิดจากประสบการณ์ที่เป็นผลให้เราจดจำไปนานเป็นประสบการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นทันทีทันใด หรือเกิดขึ้นอย่างไม่น่าเชื่อว่าจะเป็นไปได้
4. เกิดจากบุคลิภาพ เป็นบุคลิภาพส่วนตัวของบุคคลที่เป็นลักษณะพิเศษ บุคลิภาพเหล่านี้จะมีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย
5. เกิดจากสื่อมวลชนต่าง ๆ การเสนอข่าวหรือข้อมูลต่าง ๆ ของสื่อมวลชน ล้วนมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลแทบทั้งสิ้น

พะยอม วงศ์สารศรี (2531) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติไว้ ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังทัศนคติตั้งแต่วัยเด็ก สังเกตได้ชัดจากที่ได้รับ การปลูกฝังกล่อมเกลามาจากสิ่งแวดล้อมที่ใกล้ชิดตัว
2. การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่พบพานในการหล่อหลอม ทัศนคติของบุคคล
3. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้ทัศนคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กันได้

4. การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบทัศนคติจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นตัวต้นแบบเป็นคนที่น่าเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชม พอใจ

जारอง เงินดี (2541) ได้กล่าวว่า ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ในสังคม บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะรับเอาทัศนคติของบุคคลอื่นที่เรามีความสัมพันธ์อย่างสนิทสนม ภายในกลุ่มของตนนั้น บุคคลจะถือว่าเป็นรางวัลเมื่อได้รับการยอมรับภายในกลุ่ม ทัศนคติส่วนมากของเราได้มาจากการกระทำของเราที่ตกลงไปแล้ว ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพและประสบการณ์ของแต่ละคน

วิธีการวัดทัศนคติ

วรรณิ สุจิณะระ (2526) ได้เสนอแนะว่าเนื่องจากทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมของจิตใจที่จะแสดงออก ไม่ใช่เป็นการกระทำ ดังนั้น บุคคลอาจไม่ให้ข้อเท็จจริงด้วยความจริงใจ เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องส่วนตัวและการแสดงออกต่อสิ่งใดนั้นไม่ว่าจะอยู่ในรูปของวาจาหรือการเขียนก็ตาม บุคคลมักจะไตร่ตรองถึงความเหมาะสมตามสภาพการณ์ของสังคม การแสดงออกของทัศนคติของบุคคลในขณะที่มีการวัดจึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. สภาพการณ์ของการวัดทัศนคติ คือ บุคคลที่ทำการวัด วิธีการและเครื่องมือที่ใช้วัดและสภาพทางอารมณ์ของบุคคลในขณะที่มีการวัด

2. ความรู้สึกเกี่ยวกับตัวเองในขณะที่ถูกถามหรือถูกวัด

เนื่องจากทัศนคติเป็นลักษณะนามธรรม จึงเป็นการยากที่จะวัดออกมาเป็นจำนวนโดยตรงได้ แต่นักจิตวิทยาได้พยายามสร้างเครื่องมือขึ้นมาเพื่อที่จะวัด สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้อย่างชัดเจน แต่เท่าที่ปฏิบัติกันมาวิธีการวัดทัศนคติส่วนมากกระทำดังนี้

1. การออกแบบสัมภาษณ์ (Schedule Interview) โดยอาจเป็นคำถามประเภทให้เลือกตอบซึ่งกำหนดคำตอบไว้ให้แล้ว เช่น “ใช่” “ไม่ใช่” “ไม่แน่ใจ” หรืออาจใช้คำถามประเภทเปิดโอกาสให้ผู้ตอบตอบได้อย่างเป็นอิสระเต็มที่ก็ได้

2. การแบ่งสเกล (Scaling Technique) คือการใช้ช่วงการวัดแบบต่าง ๆ เช่น Likert Scale แบ่งช่วงการวัดออกตามความเห็นที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. วิธีการพิเศษ (Special Technique) เนื่องจากการวัดทัศนคตินั้นอาจประสบข้อจำกัดในแง่ผู้ตอบ เพื่อให้เป็นไปตามความเหมาะสม ตามสภาพการณ์ของสังคม หรือตามปกติวิสัยตามค่านิยม ตามการยอมรับและไม่ยอมรับ หรือตามความชอบไม่ชอบของคนส่วนใหญ่ในสังคม ซึ่งเป็นเช่นนี้ คำตอบที่ได้รับย่อมไม่ใช่ทัศนคติที่แท้จริงของผู้ตอบ จึงมีการเสาะหาวิธีการทางอ้อมเพื่อใช้วัดโดยไม่ต้องให้ผู้ตอบทราบว่ากำลังทดสอบอะไรอยู่ โดยอาจใช้วิธีการให้บรรยายความรู้สึกและประสบการณ์จากรูปภาพที่นำมาให้ดู เป็นต้น

มาตรวัดทัศนคติที่นิยมใช้มีอยู่ 3 ชนิด คือ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

1. วิธีของเทอร์สโตน มาตรวัดทัศนคติตามวิธีของเทอร์สโตน จะกำหนดช่วงความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็น 11 ช่วง จากน้อยที่สุด จนถึงมากที่สุด แต่ละช่วงมีระยะห่างเท่า ๆ กัน

2. วิธีของลิเคิร์ท มาตรวัดทัศนคติตามวิธีของ ลิเคิร์ท กำหนดช่วงความรู้สึกของคนเป็น 5 ช่วง หรือ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. วิธีวัดทัศนคติโดยใช้ความหมายทางภาษา วิธีนี้ผู้คิด คือ ออสกูด สเกลแบบนี้ใช้คำคุณศัพท์มาอธิบายความหมายของสิ่งเร้า โดยมีคุณศัพท์ตรงข้ามกันเป็นขั้วของมาตรวัด ออสกูดใช้สิ่งเร้านี้ว่า Concept (สิ่งกับ) ซึ่งสามารถอธิบายได้ 3 รูปแบบ หรือ 3 องค์ประกอบ คือ

3.1 องค์ประกอบด้านประเมินค่า (Evaluative Factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงออกด้านคุณค่า คำคุณศัพท์ที่ใช้อธิบาย เช่น ดี – ชั่ว จริง – เท็จ ฉลาด – โง่ สวย – น่าเกลียด เป็นต้น

3.2 องค์ประกอบด้านศักยภาพ (Potential factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกำลังอำนาจ เช่น แข็งแรง – อ่อนแอ หนัก – เบา หยาบ – เละเอียด เป็นต้น

3.3 องค์ประกอบด้านกิจกรรม (Activity factor) เป็นคำคุณศัพท์แสดงถึงลักษณะกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ช้า – เร็ว เนื้อหา – กระตือรือร้น เป็นต้น

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติมาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัย โดยนำเอาทัศนคติที่ประกอบด้วย สามองค์ประกอบเพื่อให้ทราบความคิดของบุคคล ความรู้สึก อารมณ์ หรือแนวโน้มของพฤติกรรมที่จะมีผลตอบสนองกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งไปในทิศทางใด อาจจะเป็นทิศทางด้านสนับสนุน หรือคัดค้านก็ได้ ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกดังกล่าวนั้นอาจเกิดจากความรู้หรือความเชื่อที่ได้รับจากการเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลไปถึงความรู้สึกของบุคคลเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ อาจจะรู้สึกได้ถึง ความชอบ หรือไม่ชอบต่อการนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาใช้เป็นตัวชี้วัดทางการศึกษา ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale เนื่องจากต้องใช้ข้อคำถามที่มากและละเอียดจึงมีความเหมาะสม

ทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้สึก อารมณ์ และความเชื่อ ของบุคคลซึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับ ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา อันจะก่อให้เกิดแนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองในทิศทางสนับสนุน หรือคัดค้านก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่ม

ความหมายของกลุ่ม

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2536) ได้กล่าวถึงกลุ่มในความหมายทางจิตวิทยาไว้ว่า หมายถึง การรวมตัวกันของคนหลายคนซึ่งมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่ง คนเหล่านี้จะมีการรับรู้ในตนเองว่า พวกเขาขึ้นต่อกันและกันในอันที่จะปฏิบัติการเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันของเขาเหล่านั้น

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542) ความหมายของกลุ่ม นักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ เคมป์ (Kemp) ให้ความหมายไว้ว่ากลุ่มประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมารวมกันมีการพึ่งพาอาศัย และมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน มีความพึงพอใจ มีการยอมรับและเคารพในความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม นักจิตวิทยา กัลลี (Gully) ได้ให้

ความหมายไว้สอดคล้องกัน และยังเห็นว่ากลุ่มมีความหมายลึกซึ้งมากกว่าการที่บุคคลมาร่วมกิจกรรมกันเท่านั้น แต่กลุ่มจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. สมาชิกจะต้องมีวัตถุประสงค์ร่วมกัน และวัตถุประสงค์นั้นจะต้องสนองความต้องการของสมาชิกแต่ละคน

2. ผลงานที่เกิดขึ้นจะต้องมาจากความร่วมมือของสมาชิกทุกคนในกลุ่ม

3. มีการสื่อสารทางวาจา หรือมีความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกโดยวิธีใดวิธีหนึ่งก็ได้

ความเหนียวแน่นของกลุ่ม/ความกลมเกลียวของกลุ่ม (Group Cohesiveness) หมายถึง ความดึงดูดของกลุ่ม ขาวุธของกลุ่ม และความร่วมมือกันในระหว่างสมาชิกกลุ่ม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) ได้กล่าวว่า กลุ่ม หมายถึง บุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งประกอบด้วยบุคคลสองคนหรือมากกว่ามาปฏิสัมพันธ์ (interaction) กัน เพื่อให้ปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งของแต่ละบุคคลและกลุ่มบรรลุผลตามเป้าหมาย

Zander (1994) ได้ให้ความหมายของกลุ่มไว้ว่า หมายถึงกลุ่มคนที่มีปฏิสัมพันธ์กัน และช่วยเหลือซึ่งกันและกันซึ่งเป็นบุคคลที่ร่วมมือและปฏิบัติตนในแนวทางที่สอดคล้องกับความคาดหวังของกันและกัน

Baron and Byrne (1997) ได้สรุปความหมายของกลุ่มจากนักจิตวิทยาสังคมว่า หมายถึงการรวมกันของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์กัน 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะมีเป้าหมายร่วมกัน มีความสัมพันธ์ที่คงทน ขึ้นต่อกันและกันและรับรู้ได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ซึ่งสามารถอธิบายโดยละเอียดได้ว่ากลุ่มจะต้องมีลักษณะดัง 6 ประการ ต่อไปนี้

1. การที่จะเป็นสมาชิกกลุ่มบุคคลต้องมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม

2. พวกเขาจะต้องขึ้นต่อกันในบางเรื่อง

3. ความสัมพันธ์ของพวกเขจะต้องคงทน ซึ่งอาจเกิดขึ้นตลอดช่วงเวลาของการรวมกลุ่ม (วัน สัปดาห์ เดือน หรือปี)

4. บุคคลที่เข้าร่วมกลุ่มจะต้องมีส่วนร่วมอย่างน้อยก็ในเป้าหมายที่เขาต้องการ

5. การปฏิสัมพันธ์ของเขาเหล่านั้นจะต้องกำหนดเป็น โครงสร้างในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

6. บุคคลที่รวมกลุ่มจะต้องตระหนักว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า กลุ่ม หมายถึงบุคคลตั้งแต่ 2 คนหรือมากกว่ามีปฏิสัมพันธ์และขึ้นต่อกันและกัน ซึ่งมารวมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน และสมาชิกตระหนักว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

ความหมายของกลุ่มทำงาน (Work Group)

Spector (1996) ได้ให้ความหมายของกลุ่มทำงานว่า หมายถึง การรวมกันของบุคคล 2 คนหรือมากกว่าซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในกลุ่มและมีการแลกเปลี่ยนเป้าหมายในงานที่มีความสัมพันธ์กัน

Robbins (1997) ให้ความหมายของกลุ่มทำงาน (Work Group) ว่าหมายถึง กลุ่มที่มีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล และตัดสินใจในการที่จะช่วยบุคคลอื่นในการทำงานภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคน

Gordon (1998) ให้ความหมายของกลุ่มทำงานว่า หมายถึง บุคคล 2 คนหรือมากกว่าร่วมกันทำงานที่มีเป้าหมายซึ่งเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ดังนั้นสรุปได้ว่า กลุ่มทำงาน หมายถึง การรวมกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปเรียกว่า สมาชิกกลุ่ม มีการติดต่อสัมพันธ์กันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือเป้าหมายในงาน ให้ความช่วยเหลือ และตัดสินใจร่วมกันในการทำงานภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของแต่ละคน

ความหมายของความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม

สว้อยตระกูล อรรถมานะ (2541) ได้กล่าวถึงความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม หรือความสามัคคีรวมกันของกลุ่ม (Group Cohesiveness) ไว้ว่า หมายถึงการดึงดูดของสมาชิกที่มีต่อกัน และพลังของสมาชิกเป็นรายบุคคลที่จะยังคงความแข็งแกร่งในกลุ่ม และยับยั้งไม่ให้เกิดการทิ้งไปจากกลุ่ม

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545) ได้กล่าวว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่ม คือ ระดับการจงใจของสมาชิกที่จะทำให้กลุ่มคงอยู่ ความเหนียวแน่นของกลุ่ม เป็นการแสดงออกถึงความแข็งแกร่งและความเหนียวแน่นในความสัมพันธ์ที่สมาชิกมีต่อกันตรงกันข้ามกับสมาชิกกลุ่มมีต่อกัน ตรงกันข้ามกับสมาชิกมีความรู้สึกว่า กลุ่มยังเป็นสิ่งที่น่าดึงดูดใจให้เขาเป็นสมาชิกอยู่ตรงกันข้ามกับกลุ่มมีความเหนียวแน่น

สิทธิโชค วรรณสันติกุล (2546) ได้กล่าวว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่ม หมายถึงความสามัคคีแข็งแกร่งและเหนียวแน่นในความสัมพันธ์ที่สมาชิกกลุ่มมีต่อกัน ตรงกันข้ามกับสมาชิกกลุ่มมีความรู้สึกว่ากลุ่มยังเป็นสิ่งที่น่าดึงดูดใจให้เขาเป็นสมาชิกอยู่ ตรงกันข้ามกับกลุ่มมีความเหนียวแน่น

จากแนวคิดสามารถสรุปได้ว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่ม หมายถึง ความสามัคคีแข็งแกร่งและเหนียวแน่นในความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อกัน เมื่อใดที่สมาชิกมีความรู้สึกว่า กลุ่มยังเป็นสิ่งที่น่าดึงดูดใจให้เขาเป็นสมาชิกอยู่เมื่อนั้นก็มีความเหนียวแน่นของกลุ่ม

สาเหตุที่ทำให้เกิดการรวมกลุ่ม

Robbins (1997) อธิบายถึงเหตุผลของการรวมกลุ่มของบุคคลว่ามาจากเหตุผล ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) คือการรวมกลุ่มสามารถช่วยลดความรู้สึกไม่มั่นคงจากการที่ต้องทำสิ่งต่าง ๆ เพียงลำพัง บุคคลจะรู้สึกแข็งแกร่ง มีความรู้สึกสับสนในตนเองน้อยลง และมีความต้านทานต่ออุปสรรคมากขึ้นเมื่อเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม
2. สถานภาพ (Status) การได้รวมอยู่ในกลุ่มเป็นสิ่งสำคัญจากการที่สมาชิกอื่นๆ ในกลุ่มมีการตระหนักถึงและให้สถานภาพกับสมาชิกในกลุ่ม

3. ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self Esteem) กลุ่มสามารถทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่า ซึ่งจะสอดคล้องกับการเห็นถึงสถานภาพจากบุคคลภายนอกกลุ่ม ความเป็นสมาชิกช่วยเพิ่มความภาคภูมิใจในตนเองให้กับสมาชิกในกลุ่มได้

4. ความรักความผูกพัน (Affiliation) กลุ่มสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางสังคม บุคคลพอใจปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการเป็นสมาชิกกลุ่ม ซึ่งสำหรับสมาชิกหลายคนแล้ว การมีปฏิสัมพันธ์ในงานนี้เป็นแหล่งปฐมนิเทศในการสนองต่อความต้องการความรักความผูกพัน

5. อำนาจ (Power) สิ่งที่ไม่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำของแต่ละบุคคลมักจะเกิดขึ้นได้จากการกระทำของกลุ่ม ซึ่งหมายถึงอำนาจเกิดจากจำนวนสมาชิก

6. การมุ่งไปสู่เป้าหมาย (Goal Achievement) เป็นโอกาสอันดี หากจะใช้บุคคลมากกว่า 1 คนในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ เนื่องจากมีความจำเป็นต้องใช้ทั้งความสามารถ ความรู้ หรืออำนาจในการที่จะทำให้งานสำเร็จลุล่วง เช่น ในการบริการมักจะใช้กลุ่มที่เป็นทางการ เป็นต้น

Pualus (1989 cited in Baron and Byrne, 1997) กล่าวว่าการรวมกันของบุคคลในกลุ่มสังคม มาจากสาเหตุหลายประการ ดังนี้

1. กลุ่มช่วยสนองความพึงพอใจด้านความต้องการทางสังคม เช่น การให้หรือรับความรัก ความเอาใจใส่ หรือความรู้สึกเป็นเจ้าของ

2. กลุ่มช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่ไม่สามารถไปถึงได้เพียงลำพัง

3. การเป็นสมาชิกกลุ่มจะทำให้ได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารที่ไม่สามารถได้จากที่อื่น

4. กลุ่มช่วยตอบสนองความต้องการความมั่นคงปลอดภัย

5. การเป็นสมาชิกกลุ่มก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมในทางบวก (Positive Social Identity) เช่น ความรู้สึกภาคภูมิใจ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของอัตมโนทัศน์ (Self-Concept)

กลุ่มต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร

Schermerhorn (2000) ได้แบ่งกลุ่มเป็นดังนี้คือ

1. กลุ่มแบบทางการ (Formal Group) เป็นกลุ่มที่มีอยู่ในองค์กรในแต่ละหน่วยงานแบ่งออกเป็น

1.1 Command Groups คือ กลุ่มที่ถูกกำหนดบทบาทโดยองค์กร มีอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ ซึ่งภายในกลุ่มจะประกอบด้วย หัวหน้าและผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น กลุ่มวิจัยการตลาด กลุ่มฝ่ายผลิต

1.2 Task Groups คือ กลุ่มที่ถูกแต่งตั้งขึ้นทำงานหรือแก้ไขปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น คณะกรรมการฝ่ายตรวจสอบ กลุ่มผู้เชี่ยวชาญต่าง ๆ

2. กลุ่มไม่เป็นทางการ (Informal Group) กลุ่มลักษณะนี้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติโดยองค์กรไม่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องในการจัดตั้ง ประกอบด้วย

2.1 Interest Groups คือกลุ่มที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน และมีเป้าหมายร่วมกัน กลุ่มนี้จะประกอบด้วยสมาชิกหลายระดับ เช่น กลุ่มอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

2.2 Friendship Groups คือ กลุ่มที่พัฒนามาจากกลุ่มที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน เช่น กีฬา ภาพยนตร์ จนเกิดเป็นความสัมพันธ์กัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวถึงกลุ่มในองค์กรว่ามีหลายชนิด อาจแยกได้ดังนี้

1. กลุ่มทำงาน (Work Group) คือจำนวนพนักงานที่เกี่ยวข้องทำงานด้วยกันเป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อที่จะผลิตสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมาจากกลุ่มของตน ดังที่เราจะเห็นได้ไม่ยากว่าธนาคารจะมีกลุ่มบริการลูกค้าที่หน้าเคาน์เตอร์ โดยมีหัวหน้างานคุมอยู่เป็นกลุ่ม ทำนองเดียวกันกับในสายการผลิตก็จะมีกลุ่มที่รับผิดชอบผลิตสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เสร็จสิ้นไป หรือในแต่ละชั้น

ของโรงพยาบาลก็จะมีกลุ่มพยาบาลประจำชั้นคอยดูแลบริการคนไข้ หรือแม้แต่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตามจุดต่าง ๆ ก็จะมีกลุ่มทำงานรับผิดชอบอยู่

2. กลุ่มทีมงานที่ผสมผสานความชำนาญจากหลายสาขา (Interdisciplinary Teams) คือกลุ่มทำงานที่มีคนทำงานหลาย ๆ คน (ซึ่งแต่ละคนอาจมีความรับผิดชอบในงานด้านใดด้านหนึ่งขององค์การแตกต่างกันไป) ที่ถูกดึงตัวให้มาอยู่รวมกันเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาหรือทำงานใดงานหนึ่งที่จำเป็นต้องอาศัยความรู้หลาย ๆ อย่างเข้ามาช่วยกันทำ กลุ่มประสานความชำนาญนี้ถือเป็นกลุ่มทำงานอย่างหนึ่ง แต่โดยมากมักจะมีการระดมที่ค่อนข้างสั้น หรือจะจัดตั้งขึ้นมาเฉพาะเมื่อมีความจำเป็นสำหรับการแก้ปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น อาจมีการตั้งคณะทำงานจากฝ่ายต่าง ๆ ขึ้นมา เพื่อให้ปรับปรุงงานหรือเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติบางอย่าง เป็นต้น

3. กลุ่มผู้บริหาร (Management Groups) คือ กลุ่มที่รับผิดชอบบริหารงานของหน่วยงานในองค์การ ซึ่งได้มีการแบ่งขนาดความรับผิดชอบในระหว่างสมาชิกของกลุ่ม คณะผู้บริหารที่จัดตั้งขึ้นในองค์การต่าง ๆ นั้นส่วนมากมักจะถูกตั้งขึ้นมาเพื่อบริหารหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของบุคคล เช่น ผู้จัดการฝ่ายที่จะเป็นหัวหน้าของหัวหน้าส่วน หรือกองต่าง ๆ ที่อยู่ในสายงาน หรือกลุ่มงานเดียวกัน และในบางกรณีกลุ่มบริหารนี้อาจเป็นจุดสูงสุดของความรับผิดชอบ ดังเช่นในหลายองค์การที่มีการจัดตั้ง “คณะกรรมการบริหาร” ซึ่งจะประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง 3-4 คน ที่จะร่วมกันรับผิดชอบบริหารงานด้านนโยบายระดับสูงขององค์การ เป็นต้น

4. กลุ่มฝึกอบรม (Training Group) คือกลุ่มที่รวมตัวกันเข้ามามีจุดมุ่งหมายในด้านการอบรมเป็นรุ่น ๆ ซึ่งมักจะมียุทธศาสตร์ตั้งแต่ก็มีบางกรณีที่อาจมีการกำหนดไว้ค่อนข้างยาว โดยบางครั้งอาจเป็นการอบรมนอกสถานที่ทำงานด้วย สำหรับกลุ่มอบรมนี้ในกรณีที่จัดอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านเทคนิค ความสัมพันธ์ต่อกันอาจมีพอประมาณ แต่ในกรณีของการอบรมทางจิตวิทยา เพื่อพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่จะเข้ากับคนอื่นได้ดีขึ้นนั้น ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับกลุ่มก็จะมีมากขึ้น

5. กลุ่มไม่เป็นทางการ (Informal Group) กลุ่มลักษณะนี้จะเกิดขึ้นมาเอง โดยที่องค์การไม่ได้เกี่ยวข้องเข้าไปจัดตั้ง หากแต่เกิดขึ้นจากกรณีที่บุคคลฝ่ายต่าง ๆ มีความสนใจตรงกัน มีการคาดหมายเหมือน ๆ กัน หรือมีความสนใจที่จะเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นที่มีเป้าหมายตรงกัน ตัวอย่างที่

พบเห็นได้มากที่สุด คือ กลุ่มไม่เป็นทางการที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวของพนักงานในสายการผลิต ซึ่งบางครั้งจะมีการตกลงกันอย่างไม่เป็นทางการว่า จะควบคุมประสิทธิภาพผลผลิตของแต่ละคนที่เป็นสมาชิกกลุ่มให้อยู่ในเกณฑ์ระดับที่จะมั่นใจได้ว่า ผลตอบแทนที่จะได้รับการองค์การจะได้รับอย่างยุติธรรมโดยใกล้เคียงหรือเท่ากันทุกคน กลุ่มไม่เป็นทางการนี้บางครั้งจะมีอิทธิพลมากในองค์การ และบางกรณีอาจขยายอิทธิพลกว้างขึ้นไปครอบคลุมทั้งองค์การ จนกระทั่งสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การที่เป็นทางการได้ด้วย

โดยทั่วไปแล้วสมาชิกบางคนของกลุ่มอาจเป็นสมาชิกของหลายกลุ่มก็ได้ ตามสภาพดังกล่าว กลุ่มเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างของบุคคลดังกล่าวที่มีอยู่หลายอย่างแตกต่างกันออกไป และในเวลาเดียวกัน ก็จะช่วยให้สมาชิกผู้นั้นเกิดความอบอุ่นหรือมีมิตรไมตรีในหลายกลุ่มที่แตกต่างกันนั้นด้วย แต่ในบางกรณีการเป็นสมาชิกของหลาย ๆ กลุ่มก็อาจก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้ง และสร้างความเกือบกดให้กับบางคนได้ โดยเฉพาะเมื่อเกิดสภาพเงื่อนไขที่บุคคลนั้น ๆ ให้ค่าน้ำหนักต่อความเป็นสมาชิกของหลายกลุ่มเหล่านั้นมาก หรือให้ความสนใจกับทุกกลุ่ม และกลุ่มเหล่านั้นได้ตั้งใจเรียกร้องสิ่งต้องการจากบุคคลนั้นขัดแย้งกันไปตามคนละทาง

หน้าที่ของกลุ่มในองค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) ได้สรุปหน้าที่ของกลุ่มในการตอบสนองความต้องการให้กับองค์การ และมีส่วนในการเสริมสร้างประสิทธิผลและประสิทธิภาพในทางบริหารไว้ ดังนี้

1. กลุ่มช่วยให้ทำงานใหญ่สำเร็จได้ นั่นคือกลุ่มเป็นเครื่องมือช่วยทำภารกิจใหญ่ที่ไม่อาจทำได้เป็นเอกเทศคนเดียว ให้สำเร็จลงได้ ทั้งนี้เพราะงานบางอย่าง เช่น การตั้งวงดนตรี หรือการตั้งทีมฟุตบอล หรือทำโครงการบางอย่างที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญหลายด้านนั้น การรวมจัดตั้งเป็นกลุ่มเท่านั้นที่จะช่วยให้งานใหญ่เสร็จได้ แต่การทำงานของกลุ่มจะมีประสิทธิภาพดีเพียงใดนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ

2. กลุ่มช่วยรวบรวมความสามารถหลาย ๆ ทาง คือกลุ่มจะเป็นเครื่องช่วยประสานโอกาสให้ผู้ชำนาญงานหลายฝ่ายที่ต่างกัน เข้าสร้างความสำเร็จในงานร่วมกันได้ ทั้งนี้เพราะงานบางอย่างที่จะทำให้เสร็จลงได้ อาจต้องอาศัยความรู้ความสามารถจากทุกฝ่ายเข้ามาประสานช่วยกันทำ

ผลสำเร็จจึงจะปรากฏผลออกมาได้ และกลุ่มสามารถรวมทรัพยากรต่าง ๆ ที่เป็น “ทักษะ” ที่แตกต่างกัน ให้มาอยู่รวมกันได้ และในเวลาเดียวกันก็สามารถรักษาความพร้อมของการมีทรัพยากรหลาย ๆ อย่างไว้ในที่เดียวกันได้ด้วย

3. กลุ่มช่วยให้เกิดการตัดสินใจร่วม นั่นคือกลุ่มเป็นแหล่งกลางที่เอื้ออำนวยให้เกิดความเห็นหลากหลาย ทั้งที่เห็นตรงกันและไม่ตรงกันมาแสดงออก และตัดสินใจร่วมกัน เช่นการมาร่วมลงมติของสหภาพแรงงาน โดยในการตัดสินใจโดยกลุ่มนี้อาจก่อผลทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นภายในกลุ่มได้ตลอดเวลา แต่ผลที่ได้รับจากการตัดสินใจโดยกลุ่มก็มีมากเช่นกัน โดยสมาชิกจะได้รับความพึงพอใจ และจะเกิดการยอมรับกันมากขึ้น ภายหลังจากการที่ได้มีการแลกเปลี่ยนทัศนะ หรือความคิดจากสมาชิกที่ได้นำเข้ามาให้กับกลุ่มนั่นเอง

4. กลุ่มจะเป็นกลไกใช้ควบคุมพฤติกรรมบุคคลในสังคมขององค์การขณะที่มีสมาชิกเพิ่มจำนวนมากขึ้น การจะควบคุมพฤติกรรมของสมาชิกรายบุคคลของกลุ่มเพื่อการบริหารพฤติกรรมจะทำได้ยากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้น การที่ฝ่ายบริหารสามารถควบคุมกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นหน่วย ๆ ได้ ก็ย่อมจะช่วยให้สามารถควบคุมพฤติกรรมโดยรวมได้ดีขึ้น

5. กลุ่มในฐานะเป็นเครื่องช่วยการเปลี่ยนแปลงองค์การ กลุ่มจะเป็นตัวจักรที่สำคัญในการช่วยในการเปลี่ยนแปลงองค์การ ทั้งนี้เพราะกลุ่มจะมีอำนาจอิทธิพลมากที่สุดต่อพฤติกรรมและทัศนคติของสมาชิกในองค์การโดยตรง

6. กลุ่มเป็นเครื่องช่วยสร้างความมั่นคงให้องค์การ การสร้างความมั่นคงหรือสามัคคีกลมเกลียวกันของกลุ่มจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่กลุ่มจะทำหน้าที่ช่วยถ่ายทอดความเชื่อและค่านิยมต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งที่องค์กรยึดถือและใช้ปฏิบัติให้กับสมาชิกที่เข้าใหม่ ทำนองเดียวกันกับที่กลุ่มทางสังคมและกลุ่มอ้างอิงต่าง ๆ

หน้าที่ของกลุ่มต่อสมาชิก

กลุ่มจะมีค่าความสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีของสมาชิกในองค์กรได้หลายทางด้วยกัน ซึ่งหน้าที่ที่สำคัญของกลุ่มต่อสมาชิกสามารถสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มช่วยเหลือสมาชิกได้เรียนรู้สภาพแวดล้อมองค์กร การที่สมาชิกใหม่เข้ามาอยู่ในองค์กรนั้น ส่วนมากมักจะต้องการความช่วยเหลือแนะนำจากสมาชิกที่อยู่เก่า ที่จะคอยให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อให้ทราบว่า อะไรเป็นสิ่งที่ควรทำหรือไม่ควรทำ และควรประพฤติปฏิบัติอย่างไรจึงจะถูกต้อง หรือถูกใจเพื่อนและผู้บังคับบัญชา เป็นต้น
2. กลุ่มช่วยให้สมาชิกเรียนรู้ตนเอง กลุ่มนอกจากจะช่วยให้สมาชิกสามารถได้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภายนอกที่อยู่รอบตัวแล้ว ยังสามารถช่วยให้แต่ละคนเรียนรู้ตนเองได้ด้วย นั่นคือขณะที่สมาชิกได้ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดไปแล้วนั้น จากนั้นเขาจะเฝ้ามองดูปฏิกิริยาของฝ่ายต่าง ๆ ที่จะมีต่อพฤติกรรมนั้น ๆ ที่แสดงออกไป ซึ่งโดยวิธีการใช้กลุ่มเป็นที่อ้างอิงจึงคล้ายกับการเป็นกระจกที่จะใช้สำรวจความมีคุณค่า ความสำคัญ
3. กลุ่มช่วยถ่ายทอดทักษะใหม่ ๆ ให้สมาชิก กลุ่มบางกลุ่มจัดตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยให้สมาชิกสามารถเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ได้ เช่นการจัดกลุ่มเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานร่วมกับคนอื่น หรือการจัดกลุ่มขึ้นมาเพื่อให้การฝึกฝนความรู้ทางเทคนิคโดยตรงด้วย
4. กลุ่มช่วยให้สามารถได้รับรางวัลผลตอบแทนที่มีคุณค่าที่ไม่อาจได้เป็นเอกเทศ ทั้งนี้เพราะหากสมาชิกเรียกร้องผลประโยชน์บางอย่างโดยลำพังแล้ว น้ำหนักจะไม่สามารถเทียบได้กับการเรียกร้องหรือกระทำเป็นกลุ่ม แม้แต่ผลประโยชน์บางอย่าง เช่น ค่าจ้างหรือสภาพแวดล้อมของงาน ที่อาจเป็นผลประโยชน์ที่เป็นกลุ่มหรือของส่วนตัวก็ตาม
5. กลุ่มช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลที่สำคัญของสมาชิกได้ ทั้งนี้เป็นไปตามความจริงที่ว่า คนทุกคนมีความต้องการทางด้านสังคมที่ต้องการความอบอุ่น และการยอมรับจากคนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้สภาวะที่มีวิกฤติเกิดขึ้นมานั้น หากสมาชิกที่เป็นเพื่อนร่วมงานสามารถให้ความมั่นใจกับพรรคพวกที่ร่วมกันแล้ว สมาชิกก็มีความสุขและมั่นใจกลุ่ม

ดังนั้นกล่าวได้ว่า กลุ่มมีหน้าที่ที่สำคัญในการผลักดันให้บุคคลสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการของตัวบุคคลเอง รวมทั้งผลักดันให้บุคคลสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานในองค์กร การอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม และชีวิตประจำวันด้วย

โครงสร้างของกลุ่ม

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541) ได้กล่าวถึงโครงสร้างของกลุ่มที่จะเป็นการกล่าวถึงเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

สถานภาพ ในกลุ่มรูปนัย (Formal Group) สถานภาพมักจะเกี่ยวคู่ไปกับระดับขั้นการบังคับบัญชา ยิ่งบุคคลอยู่ในระดับขั้นการบังคับบัญชาที่สูงเท่าใดเขายังมีสถานภาพสูงเท่านั้น การเปรียบเทียบสถานภาพของบุคคลในกลุ่มรูปนัยจึงพิจารณาได้ง่ายโดยดูระดับขั้นการบังคับบัญชาที่เขาอยู่ ซึ่งแต่ละระดับขั้นก็จะมีอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ อำนาจ และอิทธิพล ลดหลั่นกันไป

ในกลุ่มอรูปนัย (Informal Group) ก็จะมีเรื่องสถานภาพ เช่นกัน และสมาชิกกลุ่มจะมีสถานภาพอิงตามระดับของสถานภาพกลุ่ม นั่นคือถ้ากลุ่มอรูปนัยมีสถานภาพสูง บุคคลที่เป็นสมาชิกก็จะมีสถานภาพสูงตามไปด้วย สำหรับบุคคลที่มีภาวะเป็นผู้นำ และทำหน้าที่เป็นผู้นำกลุ่ม เขาก็จะมีเกียรติเพราะบทบาทของเขา

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสถานภาพของสมาชิกกลุ่ม ได้แก่ ความมีอาวุโส ของสมาชิกแต่ละคน บุคคลยิ่งมีอาวุโสมากก็มักจะได้รับการยกย่องว่ามีประสบการณ์และน่าจะฉลาดเฉลียว โดยเฉพาะความสามารถในการปรับตัวให้เข้าได้กับบุคคลรอบตัวเขา ทักษะหรือความเชี่ยวชาญชำนาญในการปฏิบัติงานของบุคคลได้สร้างขึ้นมาด้วยปัจจัยดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นภาวะผู้นำ ความเป็นอาวุโส หรือทักษะที่ตนได้พัฒนาขึ้นมาเรียกว่า “สถานภาพที่สร้างขึ้น” (Ascribed Status)

บทบาทเมื่อบุคคลเป็นสมาชิกของกลุ่ม เขาก็จะมีบทบาทในการแสดงฐานะความเป็นสมาชิกของกลุ่ม อาจกล่าวได้ว่าบทบาทก็คือแบบแผนของพฤติกรรมที่คาดหวังในบุคคลบุคคลหนึ่งตามตำแหน่งหน้าที่หนึ่ง ๆ ในหน่วยสังคมนั้น ในกลุ่มรูปนัยจะมีการกำหนดบทบาทซึ่งซ่อนอยู่ในการบรรยายลักษณะงาน (Job Description) กฎระเบียบข้อบังคับ (Regulation) และเกณฑ์ (Criteria) ขององค์กร และถือเป็นหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ที่จะต้องแสดงบทบาทตามการบรรยายลักษณะงาน กฎระเบียบข้อบังคับตามที่องค์กรกำหนด

แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นในทางปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องนี้ก็มีอาทิบุคคลมีความคลุมเครือไม่แน่ชัดในบทบาทที่ตนต้องแสดงหรือที่เรียกว่า ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) ทั้งนี้ อาจจะเพราะว่าคำบรรยายลักษณะงานไม่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาอาจหวังให้ผู้ใต้บังคับบัญชาแสดงบทบาทอย่างหนึ่ง แต่ผู้ใต้บังคับบัญชากลับไปแสดงบทบาทอย่างอื่น และความขัดแย้งในบทบาทนี้จะนำไปสู่ความขัดแย้งในเรื่องอื่น ๆ ในที่สุด หรือการที่บุคคลหนึ่งมีบทบาท (Multiple Roles) ซึ่งเมื่อรวมกันอาจเรียกว่าชุดของบทบาท (Role Set)

ปทัสถาน (Norm) ก็คือการตกลงกันในหมู่สมาชิกกลุ่มว่าสมาชิกทั้งหลายควรปฏิบัติตัวอย่างไร ปทัสถานของกลุ่มจึงเปรียบประดุจกฎที่ไม่เป็นทางการของกลุ่ม เพื่อให้พฤติกรรมของสมาชิกกลุ่มอยู่ในระเบียบเดียวกัน หรือเป็นแนวทางในการทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย ยิ่งบุคคลปฏิบัติตามสอดคล้องตามปทัสถาน (Norm Conformity) เท่าไร พฤติกรรมของบุคคลก็ยิ่งจะเป็นไปตามมาตรฐานหรือเกณฑ์ของกลุ่มเท่านั้น และกลุ่มจะใช้ปทัสถานนี้เพื่อเป็นทางนำไปสู่การปฏิบัติงานซึ่งเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม การอยู่ปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานตรงตามเวลา การให้ความร่วมมือประสานงานกับผู้บังคับบัญชา เป็นตัวอย่างของพฤติกรรมบุคคลที่เป็นไปเพราะอิทธิพลของปทัสถาน

ปทัสถานจึงทำหน้าที่หลายประการในองค์การซึ่ง Hackman (n.d. อ้างใน สร้อยตระกูล (ศิวานนท์) อรรถมานะ, 2541) เห็นว่าปทัสถานนั้นมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ

1. ปทัสถานจะทำการสรุปกระบวนการอิทธิพลของกลุ่ม นั่นคือปทัสถานจะเป็นกฎของการเข้าร่วมเป็นสมาชิกกลุ่มและรักษาความเป็นสมาชิกของกลุ่มไว้
2. ปทัสถานจะปรับใช้กับพฤติกรรมมากกว่าความคิดหรือความรู้สึกส่วนบุคคล ความเห็นพ้องต้องกันของกลุ่มนั้นเป็นสิ่งจำเป็น แต่การยอมรับเป็นส่วนตัวนั้นไม่มีความจำเป็น
3. ปทัสถานนำมาปรับใช้กับพฤติกรรมที่สมาชิกกลุ่มส่วนใหญ่เห็นว่ามีความสำคัญเท่านั้น ไม่ใช่พฤติกรรมของบุคคลทั้งหมดในกลุ่มที่จะถูกนำมาจัดระเบียบ

4. ไม่ทุกปทัสถานที่น่ามาปรับใช้อย่างเท่าเทียมกันสำหรับทุกคน สมาชิกกลุ่มที่มีสถานภาพสูงมักจะมีสิทธิพิเศษและมีทางออกมากกว่าสมาชิกที่มีสถานภาพต่ำกว่าในกลุ่มเดียวกัน และในทำนองเดียวกัน ผู้นำกลุ่มอาจได้รับอนุญาตให้บิดเบือนไปจากปทัสถานได้ในระดับหนึ่ง

5. โดยทั่วไปปทัสถานจะพัฒนาไปอย่างช้า ๆ และเป็นไปอย่างละเอียดอ่อน อย่างไรก็ตาม ปทัสถานอาจถูกสร้างมาอย่างรวดเร็วก็ได้ ถ้าหากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานปรารถนาที่จะมีพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างเห็นได้ชัด

ปทัสถานจะมีความสำคัญอย่างมาก ต่อสมาชิกกลุ่มซึ่งจะทำให้สมาชิกกลุ่มปฏิบัติตัวสอดคล้องกับปทัสถาน เช่นบุคคลต้องปฏิบัติตามสอดคล้องกับปทัสถานเมื่อเขากลัวการลงโทษจากกลุ่ม นั่นก็คือสมาชิกกลุ่มจะเปลี่ยนพฤติกรรมของตนให้เข้ากับปทัสถาน และธรรมชาติของบุคคลแต่ละคนก็มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามปทัสถานของกลุ่มเช่นกัน บุคคลที่มีการยกย่องในตนเองต่ำ อันเนื่องจากประสบความสำเร็จในงานไม่มาก หรือเชื่อว่าเขาไม่อาจสามารถปฏิบัติภารกิจในงานนั้น ๆ ได้ เขาก็จะยิ่งปฏิบัติตามปทัสถานของกลุ่มถ้ากลุ่มนั้นประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญ สมาชิกกลุ่มมีความสำคัญต่อตัวเขา และสมาชิกกลุ่มสามารถเทียบเคียงกับตนเองได้ในบางลักษณะ

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2536) โครงสร้างของกลุ่มได้แก่

1. สถานภาพ (Status) หมายถึง ตำแหน่งทางสังคม หรือตำแหน่งต่าง ๆ ในกลุ่ม คนที่จะมาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มมีความแตกต่างกันอยู่แล้วฉะนั้นแต่ละคนจะได้รับตำแหน่งต่าง ๆ ในกลุ่มตามความเหมาะสมหรือความเห็นพ้องต้องกันของคนอื่น ๆ

2. บทบาท (Role) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่ครอบครองอยู่

3. บรรทัดฐาน (Norms) หมายถึง กฎเกณฑ์ที่สมาชิกกลุ่มพึงปฏิบัติตามเพื่อที่จะทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันเป็นไปโดยราบรื่นและคงเส้นคงวา บรรทัดฐานมีหลายรูปแบบ เช่น ระเบียบกฎหมาย คำสั่ง ข้อควรปฏิบัติของสมาชิก

4. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล การสื่อสารเป็นสะพานเชื่อมคนในกลุ่มเข้าด้วยกัน

องค์ประกอบและปัจจัยที่มีผลต่อความเหนียวแน่นของกลุ่ม

Cota *et al.* (1995 cited in Baron and Byrne, 1997) ได้กล่าวว่า ความเหนียวแน่น (Cohesiveness) เกี่ยวข้องกับมิติพื้นฐาน 2 ด้าน คือ

1. ภาระงาน – สังคม (Task – Social) หมายถึง สมาชิกแต่ละคนมีความสนใจในเป้าหมายของกลุ่ม (ภาระงาน) หรือสนใจในความสัมพันธ์ในกลุ่ม (สังคม)
2. ปัจเจกชน – กลุ่ม (Individual – Group) หมายถึง สมาชิกจะยึดมั่นต่อกลุ่มหรือยึดมั่นต่อสมาชิกคนอื่น ๆ

Baron and Byrne (1997) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม ได้แก่

1. ปริมาณของความพยายามที่ได้ใช้ไปในการเข้ากลุ่ม
2. อุปสรรคจากภายนอกหรือการแข่งขันที่รุนแรง
3. ขนาด กลุ่มขนาดเล็กจะมีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มสูงกว่ากลุ่มขนาดใหญ่

ปัจจัยที่มีผลต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงานแบบกลุ่ม

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า การบริหารให้กลุ่มหรือทีมงานมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับ 3 ปัจจัยสำคัญดังนี้ คือ

1. ความพยายาม คือ ความพยายามของสมาชิกที่จะทุ่มเทให้กับงานของกลุ่ม โดยขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ออกแบบให้ท้าทายความสามารถและการให้อิสระในการตัดสินใจ

2. ทักษะและความรู้ หมายถึง ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและทักษะทางสังคม ที่เกี่ยวกับการเข้ากับคนเพื่อการทำงาน เป็นสิ่งที่ทำให้กลุ่มรวมพลังกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

3. กลยุทธ์ที่ใช้แก้ปัญหาหรือประยุกต์ใช้ทำงาน ถ้ากลุ่มมีการค้นหากลยุทธ์ในการ แก้ปัญหาหรือพัฒนางานให้ดีขึ้นตลอดเวลา จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของกลุ่มเสมอ

การวัดความเหนียวแน่นภายในกลุ่ม

Cartwright and Zander (1968) ได้สรุปแนวคิดในการวัดความเหนียวแน่นภายในกลุ่มจาก ที่มีการศึกษาไว้หลายท่าน สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 วิธี ได้แก่

1. ความดึงดูดระหว่างบุคคลของสมาชิก (Interpersonal Attraction Among Member) โดย เชื่อว่า ยิ่งกลุ่มมีความดึงดูดมากเท่าไร สมาชิกก็就会有ความชอบพอสมาชิกคนอื่น ๆ มากเท่านั้น

2. การประเมินผลของกลุ่มโดยภาพรวม (Evaluation of a Group as a Whole) เป็นการ ประเมินความเหนียวแน่นภายในกลุ่มโดยมุ่งเน้นที่ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มทั้งหมดมากกว่าการ ประเมินความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และนำมาสร้างเป็นดัชนีจากการประเมินกลุ่มของสมาชิก

3. ความใกล้ชิดสนิทสนมหรือความเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Closeness or Identification with a Group) ข้อคำถามออกแบบเพื่อให้ได้คำตอบว่าสมาชิกมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม หรือรู้สึกว่าคุณเองมีความเกี่ยวข้องในเรื่องส่วนตัวมากเพียงใด

4. การแสดงออกถึงความปรารถนาที่จะคงอยู่ในกลุ่ม (Expressed Desire to Remain in a Group) จะเป็นการถามถึงความมากน้อยของความต้องการหรือความปรารถนาที่จะคงอยู่ในกลุ่ม ของสมาชิก

5. การใช้ดัชนีองค์ประกอบรวม (Composite Index) เป็นการวัดในหลายองค์ประกอบ นอกเหนือจาก 4 วิธีข้างต้นที่วัดเพียงด้านใดด้านหนึ่ง

สรุปว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความสามัคคี แข็งแกร่ง และเหนียวแน่น ในความสัมพันธ์ของสมาชิกที่มีต่อกัน ภายในกลุ่มปฏิบัติงานเกี่ยวกับ กิจกรรมทางการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสามารถส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของสมาชิกในการ ปฏิบัติกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏและแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ

ประวัติการจัดตั้ง

ศูนย์เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ จัดตั้งขึ้นด้วยความร่วมมือระหว่าง สำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) (องค์กรมหาชน) กับมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีศูนย์เครือข่าย เป็นแกนกลางในการทำหน้าทีในการส่งเสริม สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาและ ประสานงานการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ในระดับภูมิภาค โดยให้แต่ละศูนย์จัดประชุม เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแหล่งเรียนรู้และให้คำปรึกษา ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นศูนย์ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้ประเมิน ภายนอก ติดตามการนำผลการประเมินคุณภาพภายนอกไปใช้ในการพัฒนาระบบงานคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ทำวิจัยและรายงานสถานการณ์ความเคลื่อนไหวและขับเคลื่อน งานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับสถานศึกษาทุกระดับ

ศูนย์เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ จัดตั้งเมื่อเดือนกันยายน 2547 โดยมีคณะทำงาน แบ่งตามหน้าที่ต่าง ๆ กัน คือ ประธานกรรมการบริหารศูนย์ จำนวน 1 คน กรรมการบริหารศูนย์ จำนวน 4 คน วิทยากรเครือข่ายระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 2 คน วิทยากรเครือข่าย ระดับอุดมศึกษา จำนวน 1 คน ผู้แทนอาชีวศึกษา จำนวน 1 คน และเลขานุการ จำนวน 1 คน โดย จัดให้มีการประชุมเดือนละ 1 ครั้ง สำหรับหน้าที่หลักของศูนย์เครือข่าย สมศ. คือ การให้ข้อมูล ทางด้านการประกันคุณภาพ ให้แก่โรงเรียนต่างๆ รวมทั้งกำกับดูแลการประเมินและร่วมทั้งหา กรรมการประเมิน หากทาง สมศ. ไม่สามารถหากรรมการได้ (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา, 2549)

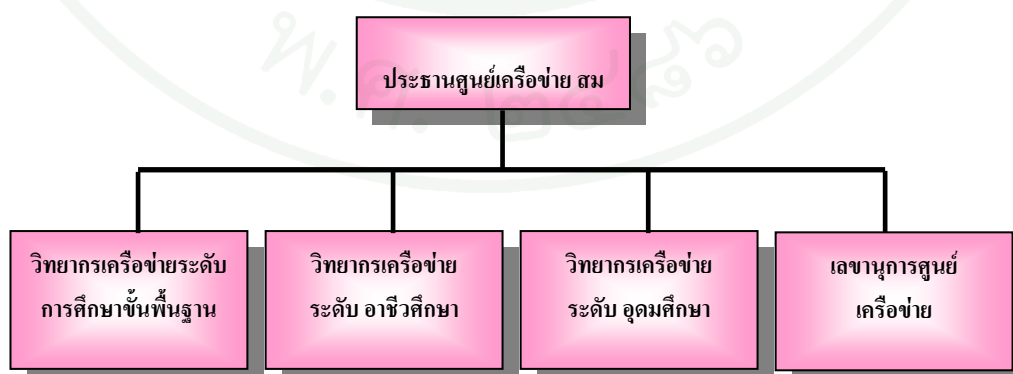
วัตถุประสงค์การจัดตั้ง

1. เป็นศูนย์จัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา พร้อมรับการประเมินภายนอก
2. เป็นแหล่งเรียนรู้และให้คำปรึกษาด้านการประกันคุณภาพ
3. เป็นศูนย์ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้ประเมินภายนอกระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับอุดมศึกษา และการอาชีวศึกษา
4. ทำวิจัย และรายงานสถานการณ์ความเคลื่อนไหว และการขับเคลื่อนงานด้านการประกันและการประกันคุณภาพการศึกษาในพื้นที่ โดยเฉพาะการใช้ผลการประเมินคุณภาพภายนอกในการพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

เป้าหมาย

พัฒนาศูนย์เครือข่ายที่เข้มแข็งเพื่อส่งเสริมและประสานการดำเนินงานการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ในระดับภูมิภาค ครอบคลุมการศึกษาทุกระดับ

โครงสร้างการบริหารองค์กร ศูนย์เครือข่าย



ภาพที่ 4 แผนภูมิโครงสร้างการบริหารองค์กรศูนย์เครือข่าย

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ประธานศูนย์เครือข่าย จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานเพื่อทำหน้าที่ต่างๆ เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการประกันคุณภาพ หรือรายการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง บริหารงานศูนย์เครือข่าย ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มอบหมายงาน และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ ตลอดจนคณะกรรมการ บริหารศูนย์เครือข่าย ประสานงานกับสมศ. ในการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือตามที่สมศ.สั่งการ และดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่ สมศ. กำหนด แนวทาง
2. วิทยาการเครือข่ายระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานดำเนินกิจกรรมอันเนื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ แนะนำแนวทาง และทำความเข้าใจในการประกันคุณภาพทางการศึกษาให้กับสถานศึกษาและผู้รับผิดชอบในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประสานงานกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงาน การประกันคุณภาพการศึกษา จัดประชุมเพื่อสร้างเจตคติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ เพื่อให้ สถานศึกษาพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก และรายงานผลการดำเนินงานให้สมศ.ทราบ
3. วิทยาการเครือข่ายระดับอุดมศึกษา ดำเนินกิจกรรมอันเนื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับอุดมศึกษา ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ แนะนำแนวทาง และทำความเข้าใจในการ ประกันคุณภาพทางการศึกษาให้กับสถานศึกษาและผู้รับผิดชอบในการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับอุดมศึกษา ประสานงานกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานการประกันคุณภาพการศึกษา จัดประชุมเพื่อสร้างเจตคติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ เพื่อให้สถานศึกษาพร้อมรับการประเมิน คุณภาพภายนอก และรายงานผลการดำเนินงานให้ สมศ.ทราบ
4. วิทยาการเครือข่ายระดับอาชีวศึกษา ดำเนินกิจกรรมอันเนื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับอาชีวศึกษา ให้ความรู้ ให้คำแนะนำ แนะนำแนวทาง และทำความเข้าใจในการ ประกันคุณภาพทางการศึกษาให้กับสถานศึกษาและผู้รับผิดชอบในการประกันคุณภาพการศึกษาใน ระดับอาชีวศึกษา ประสานงานกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานการประกันคุณภาพการศึกษา จัดประชุมเพื่อสร้างเจตคติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ เพื่อให้สถานศึกษาพร้อมรับการประเมิน คุณภาพภายนอก และรายงานผลการดำเนินงานให้ สมศ.ทราบ

5. เลขานุการประจำศูนย์เครือข่าย ติดตามประสานงานระหว่างหน่วยงาน ติดตามประสานงานกับวิทยาการเครือข่าย บันทึกการประชุมและจัดทำรายงานการประชุม อำนวยความสะดวกในการประชุม และการจัดสัมมนาต่าง ๆ และดำเนินการด้านงานเอกสารและงานธุรการ

โดยสรุป ศูนย์เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ จะมีการดำเนินงานร่วมกันกับมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการส่งเสริม สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และประสานงานการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. ในระดับภูมิภาค โดยทำหน้าที่หลักในการให้ข้อมูลทางด้านการประกันคุณภาพ ให้แก่โรงเรียนต่าง ๆ รวมทั้งกำกับดูแลการประเมินและรวมทั้งหากรรมการประเมิน ตลอดจนร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ความเป็นมาของการประกันคุณภาพ

แนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เริ่มมีขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกาตั้งแต่หลังสงครามโลกครั้งที่สอง และต่อมาได้แพร่หลายเข้ามาสู่ประเทศในแถบยุโรป โดยในระยะแรกแต่ละประเทศได้ตั้งระบบประกันคุณภาพเป็นของตนเองโดยปราศจากมาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ จนกระทั่งในปี ค. ศ. 1987 The International Organization for Standardization (ISO) ซึ่งตั้งอยู่ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ ได้กำหนดมาตรฐานของระบบประกันคุณภาพ หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า "ISO 9000" ขึ้น เกือบทุกประเทศใน แถบยุโรปที่ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในขณะนั้นได้ให้การยอมรับและหันมาใช้ระบบมาตรฐานเดียวกันนี้ "ISO 9000" ได้แพร่หลายจากยุโรปไปทั่วโลกในเวลาต่อมา (Caldeira, 1999 อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549) ซึ่งประเทศไทยก็ได้นำระบบการประกันคุณภาพของ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เช่นเดียวกัน

ความหมายของการประกันคุณภาพก็มีความหลากหลาย เช่นเดียวกับกับความหมายของคำว่าคุณภาพ ตัวอย่างเช่น The International Organization for Standardization ได้นิยามการประกันคุณภาพว่าหมายถึงปฏิบัติการทั้งหมดที่ได้รับการวางแผนเตรียมการ และจัดทำอย่างเป็นระบบเพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้ผลิตมีความเชื่อมั่นว่าผลผลิต หรือการบริการของตนได้มาตรฐาน

ตามข้อกำหนดด้านคุณภาพที่ตั้งไว้ ในขณะที่ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ระบุว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการหรือระบบการปฏิบัติงานที่ถูกออกแบบและจัดตั้งขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการที่องค์กรนั้นๆ เป็นผู้สร้างขึ้นมา มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ มีระบบเอกสารอ้างอิงที่ดีในการปฏิบัติงาน การจัดองค์กร การบังคับบัญชา การประสานงาน และการตรวจสอบภายในที่ครบวงจร และครอบคลุมสาระสำคัญของทุก ๆ กระบวนการที่เกี่ยวข้อง (จุฑารัตน์ วิทยาขาว, 2541 อ้างอิงจาก International Organization for Standardization 1986; วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539 อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549)

ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษา

อังกฤษเป็นประเทศแรกที่ริเริ่มแนวความคิดเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โดยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพไปใช้ในสถานศึกษาในปี ค.ศ. 1988 ต่อมาแนวคิดนี้จึงได้แพร่หลายไปยังประเทศต่างๆ ทั่วโลก ในส่วนของประเทศไทยแนวคิดในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษายังถือว่าเป็นเรื่องใหม่ เพิ่งเริ่มมีการดำเนินงานอย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2537 เมื่อที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทยได้เสนอหลักการ แนวทางและวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการอย่างเป็นระบบในมหาวิทยาลัยเป็นครั้งแรก ซึ่งนักการศึกษาหลายๆ ท่านได้ให้คำนิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาโดยการรวมแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาไว้ด้วยกัน ตัวอย่างเช่น วันชัย ศิริชนะ (2537) (อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549) เชื่อว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้ว จะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกันกับ จุฑารัตน์ วิทยาขาว (2541) (อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549) ซึ่งเห็นว่าเป็นกระบวนการหรือกลไกใดๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็น การปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียนเอง ผู้ปกครอง และนายจ้าง ตลอดจนสังคมโดยรวม

ในขณะเดียวกัน อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์ (2540) และลลิตา จันทรแก้ง (2541) (อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549) ก็มีความเห็นทำนองเดียวกันว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการในการควบคุม ตรวจสอบ และ

ประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตทางการศึกษาที่ได้มาตรฐาน สำหรับทบวงมหาวิทยาลัย การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึงการมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็น หลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544 (อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549) จากการรวบรวมคำนิยามที่หลากหลายข้างต้น สามารถสรุป ได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละ องค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและ สาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานตามที่กำหนด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เหตุผลและความจำเป็นในการประกันคุณภาพการศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศ นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น โดยมีความจำเป็นเนื่องมาจากเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาและมีกลไกที่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอีกหลายประการที่นำมาซึ่งความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา นับจากการจัดการอุดมศึกษาของไทยได้เริ่มก่อตั้งในรัชสมัยของพระบาท สมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในสมัยแรกเริ่มนั้นยังเป็นการจัดการศึกษาให้คนกลุ่มน้อย สถาบันการศึกษาก็ยังมีจำนวนน้อย ปัญหาเรื่องคุณภาพการศึกษาอาจยังไม่เป็นข้อสำคัญเท่าในปัจจุบันที่การอุดมศึกษามีการขยายตัวขึ้นมาก มีสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดและในกำกับทบวงมหาวิทยาลัยทั้งสิ้นถึง 75 แห่ง จากการขยายตัวของการอุดมศึกษาที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดปัญหาความจำกัดของทรัพยากร เกิดการแข่งขันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษา ส่งผลให้ผลผลิตจากสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพหลากหลายและไม่เท่าเทียมกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา และบัณฑิตมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศในระยะยาว นำมาซึ่งความกังวลถึงคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา กอปรกับมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่ชี้บ่งถึงความจำเป็นในการประกันคุณภาพ

การศึกษา อาทิ สถาบันอุดม-ศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น ทั้งยังต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ นอกจากนี้สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป เพื่อให้เกิดระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ สามารถตรวจสอบได้ ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544 (อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา , 2549)

อดุลย์ วิริยเวชกุล (2544) (อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549) สรุปเหตุผลสำคัญ 5 ประการที่ทำให้สถาบัน อุดมศึกษาต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. หน้าที่และความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัย/ สถาบันอุดมศึกษาด้านจริยธรรมที่พึงมีกับ “ลูกค้า”
2. บทบาทและหน้าที่ด้าน “ วิชาชีพ ”
3. ความจำเป็นเพื่อ “ การแข่งขัน ”
4. หน้าที่และความรับผิดชอบต่อ “ สถาบัน ” และ
5. หน้าที่ตามหลัก “ วิธีการปกครองที่ดี ”

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติและทบวงมหาวิทยาลัยได้จำแนกการประกันคุณภาพการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก พร้อมทั้งให้คำนิยามและแนวปฏิบัติอย่างกว้าง ๆ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ 2541, ทบวงมหาวิทยาลัย 2544 อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549)

การประกันคุณภาพภายใน

หมายถึง กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลัก อย่างมีคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพภายใน ประกอบด้วย การกำหนดให้มีระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนให้มั่นใจว่าคณะวิชา / สถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลิตผลทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก ซึ่งทบวงมหาวิทยาลัยได้ให้แนวทางในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

การควบคุมคุณภาพการศึกษา

การควบคุมคุณภาพการศึกษาเป็นการจัดให้มีระบบและกลไก ในแต่ละองค์ประกอบของคุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีชี้วัดคุณภาพ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1) สร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพทั้งในระดับคณะและสถาบัน โดยยึดปรัชญาหรือปณิธานของสถาบันนั้นๆ รวมถึงองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดเป็นแนวทางในการจัดทำระบบกลไก รายละเอียดของการสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพจะปรากฏอยู่ในหัวข้อ 2.6

2) การพัฒนาระบบคุณภาพ สถาบันการศึกษาสามารถเลือกที่จะพัฒนาระบบคุณภาพของตนเองหรือพิจารณาเลือกใช้ระบบคุณภาพสากลที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายอยู่แล้ว ทั้งนี้ รายละเอียดเกี่ยวกับระบบคุณภาพที่สถาบันการศึกษาสามารถเลือกใช้ ก็จะปรากฏอยู่ภายใต้หัวข้อ 2.6 เช่นเดียวกัน

3) องค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ไม่ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะเลือกระบบคุณภาพใด จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น การควบคุมคุณภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษาและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักดังกล่าว คณะกรรมการทบวงมหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2541 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2541 และ

คณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 จึงมีมติเห็นชอบกับองค์ประกอบของ คุณภาพและดัชนีประกันคุณภาพดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน สถาบันอุดมศึกษา พึงกำหนด ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบัน และมีแผนดำเนินการที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธาน และ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 2 : การเรียนการสอน สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดการเรียน การสอนที่มี คุณภาพและประสิทธิภาพ มีความพร้อมเกี่ยวกับหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษา และปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดแผนงาน และโครงการในการพัฒนานิสิตนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

องค์ประกอบที่ 4 : การวิจัย สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดนโยบายและ แผนงานในการ สนับสนุน และส่งเสริมงานวิจัยเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอนและการพัฒนาประเทศ

องค์ประกอบที่ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนด วัตถุประสงค์ แผนงาน และการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์ และแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตาม วัตถุประสงค์และแผนงาน ที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดวางระบบการบริหารที่มี ความคล่องตัว มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ในการบริหารมาใช้ มีโครงสร้างและระบบที่สนับสนุนภารกิจหลัก ซึ่งได้แก่ การสอน การวิจัย

การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างมี ประสิทธิภาพ และ
คุณภาพ

องค์ประกอบที่ 8 : การเงินและงบประมาณ สถาบันอุดมศึกษาพึงระดมทรัพยากรการเงิน
จากแหล่งต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบัน มีการจัดสรร งบประมาณ ประเมินผลการ
ใช้งบประมาณ และตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างเป็นระบบ

องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาจัดระบบ
ประกันคุณภาพที่เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นกระบวนการหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา
เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของการดำเนินการประกันคุณภาพ และเพื่อให้ทราบ
ถึงปัญหาอุปสรรคในการหาทางปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบคุณภาพศึกษามีแนวทาง ดังนี้
คณะวิชา / สถาบัน/ ทบวงมหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเพื่อทำหน้าที่ศึกษา
วิเคราะห์ว่าคณะวิชา/ สถาบัน มีระบบและกลไกกำกับควบคุมคุณภาพตลอดจนได้นำระบบ
และกลไก ดังกล่าวไปดำเนินการและปรากฏผลการดำเนินการเป็นที่ประจักษ์ พร้อมทั้งให้
ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้การศึกษวิเคราะห์จะใช้รายงาน
การศึกษาตนเอง (Self-study report) ของสถาบันพร้อมทั้งหลักฐานเอกสารต่างๆ ตลอดจนการ
ตรวจเยี่ยมหน่วยงานภายในคณะวิชา/ สถาบัน ประกอบเข้าด้วยกัน

การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพ แต่ทั้งนี้
จะเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะวิชา / สถาบัน กับดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
ในทุกองค์ประกอบของคุณภาพว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษา
ที่กำหนดมากน้อยเพียงไร โดยจัดเป็นระดับของการบรรลุเป้าหมาย

การประกันคุณภาพโดยภายนอก

หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายในพร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยสำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งเป็นหน่วยงาน ภายนอก เพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน 2) การประเมินคุณภาพ และ 3) การให้การรับรอง สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ได้รับการจัดตั้งอย่างเป็นทางการในปี พ.ศ. 2543 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นหน่วยงานกลางในการพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมไปถึงการดำเนินงานประเมินผลการจัดการศึกษา ซึ่งอำนาจหน้าที่ของ สมศ. อย่างละเอียดมีดังนี้

1. พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดกรอบแนวทาง และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด
2. พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก
3. ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก
4. กำกับดูแลและกำหนดมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกที่ดำเนินการโดยผู้ประเมินภายนอกรวมทั้งให้การรับรองมาตรฐาน ทั้งนี้ในกรณีจำเป็นหรือเพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก สำนักงานอาจดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกเองก็ได้
5. พัฒนาและฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอก จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม และสนับสนุนให้องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพหรือวิชาการเข้ามามีส่วนร่วมในการฝึกอบรมผู้ประเมินภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ

6. เสนอรายงานการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาประจำปีต่อคณะรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และสำนักงานประมาณ เพื่อประกอบการพิจารณาในการกำหนดนโยบายทางการศึกษา และการจัดสรรงบประมาณเพื่อการศึกษา รวมทั้งเผยแพร่รายงานดังกล่าวต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน สมศ. บริหารและการดำเนินงาน กิจกรรมในรูปแบบของคณะกรรมการจำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย " คณะกรรมการบริหารสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)" มีหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารงาน ให้ความเห็นชอบและอนุมัติแผนการดำเนินงานและแผนการเงิน กำหนดมาตรการการเผยแพร่ผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐาน ให้การรับรองผู้ประเมินภายนอก ตลอดจนควบคุมดูแลการดำเนินงานและการบริหารงานทั่วไปของสำนักงาน ส่วนคณะกรรมการอีกสองชุด ได้แก่ " คณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน" และ " คณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา" คณะกรรมการทั้งสองชุดนี้มีหน้าที่พัฒนาปรับปรุงระบบและวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก พัฒนามาตรฐานและเกณฑ์สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก ตลอดจนกำกับการดำเนินการให้มีการรับรองมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในระดับที่เกี่ยวข้อง ตามนโยบายของคณะกรรมการบริหาร สมศ.

สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งสองชุดสรุปได้ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ : ในขั้นนี้คณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จะกำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก กำหนดปัจจัยคุณภาพ ตลอดจนดัชนีบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน จัดเตรียมผู้ประเมินภายนอกตั้งแต่การกำหนดคุณสมบัติไปจนถึงการฝึกอบรม จากนั้นก็ดำเนินการคัดเลือกสถานศึกษาและทีมผู้ประเมินภายนอกตามลำดับ

2. ขั้นการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา : ทีมผู้ประเมินที่ได้รับมอบหมายจาก สมศ. จะดำเนินการในสามขั้นตอนย่อย คือ ขั้นตอนแรกเป็นขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษาประกอบด้วย การรวบรวมข้อมูลจากสถานศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล กำหนดขอบเขตการประเมิน ตลอดจนนัดวันตรวจเยี่ยม

ขั้นตอนต่อมาเป็นขั้นตอนระหว่างการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ประกอบด้วยการประชุมร่วมกับสถานศึกษา สังเกต สัมภาษณ์ คู่มือสารหลักฐานเพิ่มเติม จากนั้นจึงวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อนำเสนอต่อสถานศึกษาอย่างไม่เป็นทางการ

ขั้นตอนสุดท้ายเป็นขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ซึ่งทีมผู้ประเมินต้องเขียนรายงานการตรวจเยี่ยมและส่งให้สถานศึกษาตรวจสอบโต้แย้งก่อนนำเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. ขั้นติดตามผล: สำหรับขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นการติดตามตรวจสอบทั้งในส่วนของการดำเนินงานของทีมผู้ประเมินภายนอกโดยอาศัยข้อมูลย้อนกลับจากสถานศึกษาและบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง และยังเป็น การติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาของสถานศึกษา รวมทั้งติดตามการส่งเสริม สนับสนุนของหน่วยงานต้นสังกัดในการพัฒนาสถานศึกษา ตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายนอก ก่อนรวบรวมจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมประจำปี

ระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ

ระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544 อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549) การสร้างและพัฒนาระบบและกลไกจัดเป็น ขั้นตอนหนึ่งในการควบคุมคุณภาพการศึกษาเพื่อกำกับกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีชี้วัดคุณภาพ ในการสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ คณะวิชา/สถาบันอุดมศึกษาต้อง ดำเนินการจัดระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขึ้น โดยยึดปรัชญาและ/หรือปณิธานของสถาบัน องค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีชี้วัดคุณภาพที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดเป็นแนวทางในการจัดทำระบบและกลไก ในส่วนของกลไกการประกันคุณภาพการศึกษานั้น หน่วยงานและคณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาถือเป็นกลไกที่สำคัญ ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวอาจ แต่งตั้งขึ้นในระดับสถาบันและระดับคณะ โดยให้มีบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นภายในสถาบัน ในส่วนของการเลือกระบบคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบคุณภาพ ที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบันของตน หรือ

พิจารณาเลือกระบบคุณภาพที่เป็นสากลซึ่งมี การนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย อย่างไร ก็ตามระบบที่นำมาใช้จะต้องเป็นกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผน มีการดำเนินการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุงตาม องค์ประกอบของคุณภาพที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง ระบบคุณภาพโดยทั่วไป หมายถึง โครงสร้าง กระบวนการ ระบบและทรัพยากรต่างๆ ในองค์กรที่จำเป็นในการจัดการคุณภาพ ระบบคุณภาพในปัจจุบันมีหลายรูปแบบแตกต่างกันออกไป แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพใด สำคัญอยู่ที่กระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผนคุณภาพ มีการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544 อ้างใน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549) ส่วนตัวอย่างระบบคุณภาพที่มีการใช้อย่างแพร่หลายจนถือกันว่าเป็นระบบสากล (อุทุมพร จามรมาน และคณะ อ้างในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2549) ได้แก่ ระบบ QC (Quality Control) ระบบ ISO (The International Organization for Standardization) ระบบ TQM (Total Quality Management) ระบบ The Malcolm Baldrige National Quality Award ระบบ CIPP (การประเมินด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านการดำเนินการ(Process) และด้านผลผลิต (Product)) ระบบ Input - Process – Output ระบบ PDCA Cycle for Problem Solving และระบบ AAA (Accrediting Association of Seventh-day Adventist Schools, Colleges, and Universities) เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทบทวน ค้นคว้า งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเหนียวแน่นในการทำงานเป็นกลุ่มไว้ดังต่อไปนี้

สัทธยา รอดอินทร์ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ ความเหนียวแน่นในกลุ่ม และสัมฤทธิ์ผลการทำงานแบบกลุ่มของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท วิ. ซี. ซูส์ จำกัด” ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายผลิต บริษัท วิ. ซี. ซูส์ จำกัด ส่วนใหญ่มีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง และมีสัมฤทธิ์ผลการทำงานแบบกลุ่มอยู่ในระดับสูง พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท วิ. ซี. ซูส์ จำกัด ที่มีบุคลิกภาพและมีหัวหน้าที่มีภาวะผู้นำแตกต่างกันมีความเหนียวแน่นภายในกลุ่มแตกต่างกัน บุคลิกภาพแบบแสดง ออก-เก็บตัว และภาวะผู้นำด้านพฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความเหนียวแน่นภายในกลุ่มได้ร้อยละ 35.7 ที่ระดับความมี

นัยสำคัญทางสถิติ .05 ความเห็นว่แน่นอนภายในกลุ่มมีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลการทำงานแบบกลุ่มทั้งโดยรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทัศนีย์ แก้วทอง (2544) ได้ทำการศึกษา “อิทธิพลของความรู้ ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรม การมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม : กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)” โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัทที่ดำรงตำแหน่งในระดับผู้อำนวยการ จนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 จำนวน 183 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความรู้ โดยรวมเกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับสูง มีระดับทัศนคติโดยรวมเกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับพฤติกรรมโดยรวมเกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง และในด้านความสัมพันธ์พบว่า

ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อารี วิวัฒน์พนธ์ (2544) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยฟูจิซึร็อกซ์ จำกัด” จำนวน 197 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานช่างบริการที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2543 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มอยู่ในระดับปานกลาง ความเข้าใจในการทำงานแบบกลุ่มอยู่ในระดับสูง ยังพบว่าพนักงานช่างที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มในด้านความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และยังพบว่าพนักงานช่างบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งพบว่าปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานแบบกลุ่ม

รัชชัย ธนศสกุล (2545) ได้ทำการศึกษา “การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)” จำนวน 338 คน ผลการศึกษาพบว่า อายุงาน ตำแหน่งงาน

ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีผลทำให้ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะปัจจัยเหล่านี้มีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน คือ เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การมีส่วนร่วมก็เพิ่มขึ้นตามลำดับ

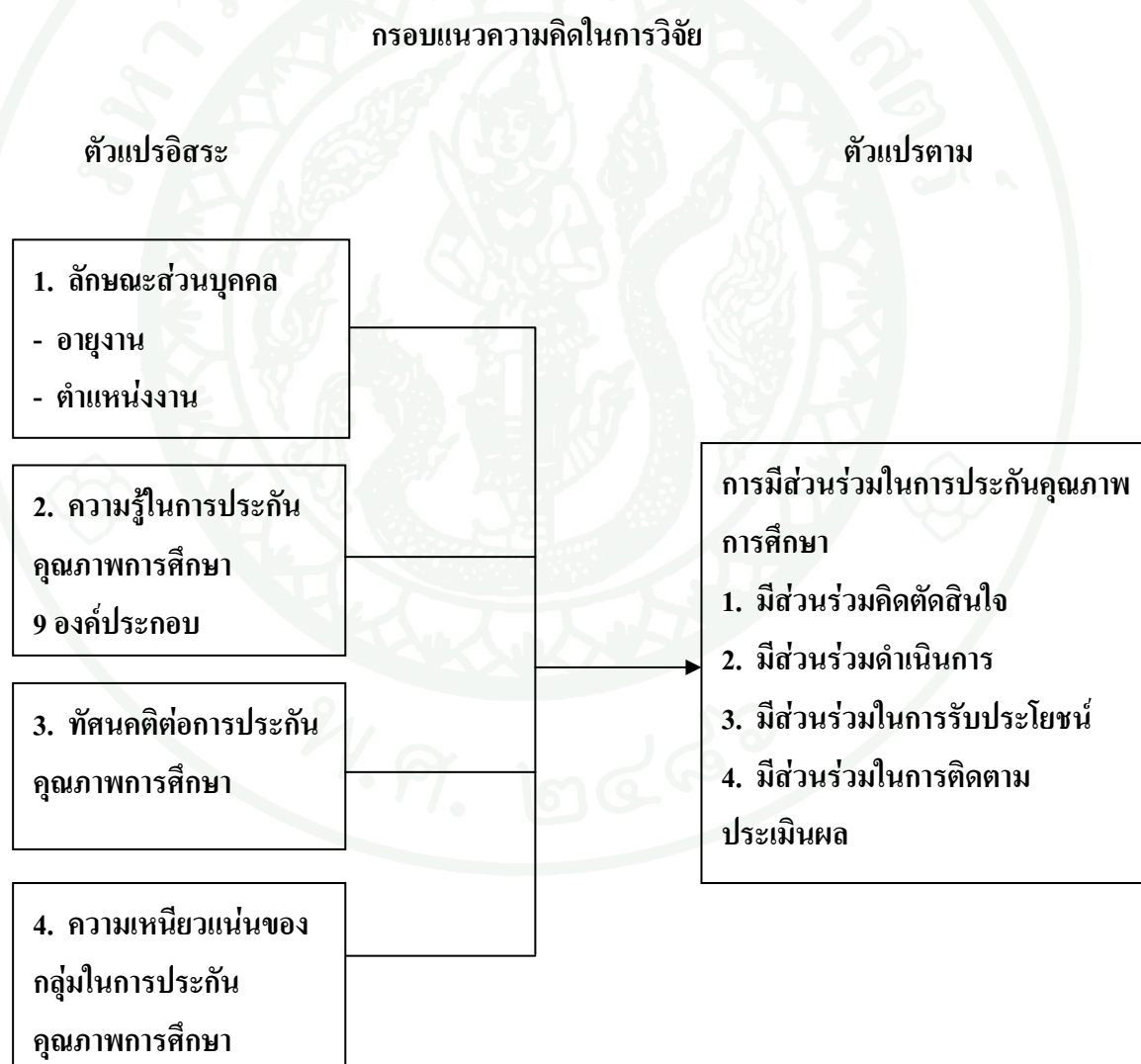
เฉลิมพร แสงพิรุณ (2545) ได้ทำการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเหนียวแน่นในกลุ่มกับผลสำเร็จในการทำธุรกิจแอมเวย์ : ศึกษากรณี บริษัท แอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 171 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่านักธุรกิจอิสระผู้จำหน่ายแอมเวย์ส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบมั่นคงในสภาวะอารมณ์-แสดงออก มีผลการทำธุรกิจแอมเวย์อยู่ในระดับปานกลาง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเหนียวแน่นในกลุ่มอยู่ในระดับสูง บุคลิกภาพด้านความไวของอารมณ์มีความสัมพันธ์ในทิศทางลบกับผลสำเร็จในการทำธุรกิจแอมเวย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบบุคลิกภาพด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบแสดงออก-เก็บตัว แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และความเหนียวแน่นในกลุ่มมีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการทำธุรกิจแอมเวย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณดาว สุวรรณนิเวศน์ (2547) ได้ทำการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ และพฤติกรรมมีส่วนร่วมรักษาระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า” โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพยาบาลปฏิบัติ จำนวน 171 คน ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า พยาบาลที่มีทัศนคติที่ดีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาก

วศิน-สินี ฤกษ์อำนวยโชค (2549) ได้ทำการศึกษา “ความรู้ ทัศนคติกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน” โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตบางเขน จำนวน 197 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก มีทัศนคติต่อระบบประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการมีส่วนร่วมต่องานด้านการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมุติฐาน คือ ระดับ

ตำแหน่งงานต่างกัน อายุการทำงานต่างกัน ไม่พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความรู้ต่อระบบประกันคุณภาพ และทัศนคติต่อระบบประกันคุณภาพก็ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการตรวจสอบตามแนวความคิดในตัวแปรทั้ง 4 ตัว คือ การมีส่วนร่วม ความรู้ ทัศนคติ และความเหนียวแน่นของกลุ่ม รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดทางการวิจัยได้ดังรูปภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ที่ต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.1 อายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.2 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

2. ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

3. ทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

4. ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

5. ความรู้ ทักษะ และ ความเหนียวแน่นของกลุ่ม ในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประเภทสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการ อุปกรณ์ในการวิจัย ได้แก่ กำหนดประชากร และการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งสาย ก และ สาย ข รวมกับ สาย ค รวมจำนวนประชากร 240 คน
2. กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการการประมาณโดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan (วัลลภ คำพ่าย, 2547)
3. คำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายวิชาการ 104 คน และจำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรไม่ใช่สายวิชาการ 46 คน จากนั้นทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากรายชื่อบุคลากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามแบบตรวจคำตอบ (Checklist) ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ข้อ คือ เพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง เป็นแบบสำรวจรายการ (ใช่ , ไม่ใช่) มีข้อคำถาม 15 ข้อ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาตามทฤษฎีขึ้นมา โดยมีองค์ประกอบของทัศนคติ 4 องค์ประกอบ มาตั้งเป็นข้อคำถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วน (Scale) ตามแบบการประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้การประเมินค่าของ ลิเคอร์ท (Likert's Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีในการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม โดยมีองค์ประกอบของการมีส่วนร่วม 4 องค์ประกอบ มาตั้งเป็นข้อคำถาม

เกณฑ์การตรวจวัดและให้คะแนน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยทำการแจกแจงหาค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยแยกตามเพศ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน หน่วยงาน/คณะที่สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง เป็นแบบสำรวจรายการ (ใช่ , ไม่ใช่) มีข้อคำถาม 15 ข้อ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้จัดระดับคะแนนออกเป็น 3 ระดับ โดย พิจารณาตามเกณฑ์การคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนรวมทุกข้อสูงสุด} - \text{คะแนนรวมทุกข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

$$\begin{aligned} \text{เมื่อแทนค่าคะแนนในสูตร} &= \frac{15 - 0}{3} \\ &= 5.00 \end{aligned}$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวสามารถแบ่งระดับความรู้ ได้ดังนี้

10.01 – 15.00 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสูง

5.01 – 10.00 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับปานกลาง

0.00 – 5.00 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาตามทฤษฎีขึ้นมา โดยมีองค์ประกอบของทัศนคติ 4 องค์ประกอบ มาตั้งเป็นข้อคำถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วน (Scale) ตามแบบการประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้การประเมินค่าของ ลิเคอร์ท (Likert's Scale) ที่ให้ผู้ตอบประเมินค่า (1-5) ด้วยการเลือกเพียงคำตอบเดียว โดยกำหนดน้ำหนักของทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
ปานกลาง	3	3
ไม่เห็นด้วยมาก	2	4
ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	1	5

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ โดยพิจารณาจากค่าพิสัย (บุญธรรมกิจปริดาภิสุทธิ, 2543) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33\end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าว จึงนำมาจัดระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง ทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาตามทฤษฎีขึ้นมา โดยมีองค์ประกอบของทัศนคติ 4 องค์ประกอบ มาตั้งเป็นข้อคำถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วน (Scale) ตามแบบการประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้การประเมินค่าของ ลิเคอร์ท (Likert's Scale) ที่ให้ผู้ตอบประเมินค่า (1-5) ด้วยการเลือกเพียงคำตอบเดียว โดยกำหนดน้ำหนักของความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

ระดับความเหนียวแน่นของกลุ่ม	คะแนนข้อคำถาม
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ โดยพิจารณาจากค่าพิสัย (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าว จึงนำมาจัดระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายถึง ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 หมายถึง ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง ความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม โดยมีองค์ประกอบของการมีส่วนร่วม 4 องค์ประกอบ มาตั้งเป็นข้อคำถาม โดยกำหนดน้ำหนักของระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	คะแนนข้อคำถาม
จริงมากที่สุด	5
จริงมาก	4
ปานกลาง	3
จริงน้อย	2
จริงน้อยที่สุด	1

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามการมีส่วนร่วมของกลุ่มที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลาง และต่ำ โดยพิจารณาจากค่าพิสัย (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2543) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าว จึงนำมาจัดระดับตามเกณฑ์ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 3.68 – 5.00 หมายถึง การมีส่วนร่วมที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับสูง

คะแนนระหว่าง 2.34 – 3.67 หมายถึง การมีส่วนร่วมที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 – 2.33 หมายถึง การมีส่วนร่วมที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
อยู่ในระดับต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และภาษาที่ใช้ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา โดยคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะทำการศึกษา และไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน
3. นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ตามองค์ประกอบรายด้านและรายรวม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยและขออนุญาตเก็บข้อมูลถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อจัดส่งแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับกลับจากเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานกลับมาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

3. ดำเนินการตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาบันทึกลงรหัส (Coding Form)

4. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีดังต่อไปนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Division) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่า T-test ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

3. ค่า F-test ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระที่มีการแบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่มีความเป็นอิสระต่อกัน

5. Multiple Regression Analysis (stepwise) ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามหนึ่งตัวซึ่งมีผลมาจากกลุ่มตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดลักษณะและอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาแบบ t-test
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการศึกษาแบบ F-test
p	แทน ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน สัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{adj}	แทน สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนแปลงเมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ทีละตัว
B	แทน สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรในรูปคะแนนมาตรฐาน
Std.Error	แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
*	แทน ระดับนัยสำคัญที่ .05
**	แทน ระดับนัยสำคัญที่ .01

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา และระดับความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน และตำแหน่งงาน

(n=150)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	83	55.30
ระหว่าง 5 – 10 ปี	31	20.70
มากกว่า 10 ปี	36	24.00
รวม	150	100.00
ตำแหน่งงาน		
สาย ก	104	69.30
สาย ข รวมกับ ค	46	30.70
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง พบว่า อายุงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ ที่ศึกษามีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 55.30 รองลงมาอายุงานระหว่าง 5 – 10 ปี ร้อยละ 20.70 และอายุงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 24.00 โดยอายุงานน้อยที่สุด คือ 1 ปี และอายุงานมากที่สุด คือ 30 ปี

ตำแหน่งงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสาย ก มีร้อยละ 69.30 และสาย ข รวมกับสาย ค มีร้อยละ 30.70

ตอนที่ 2 ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และระดับความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา

(n=150)

ตัวแปร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม	3.64	.65	ปานกลาง
มีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ	3.61	.68	ปานกลาง
มีส่วนร่วมดำเนินการ	3.71	.64	สูง
มีส่วนร่วมในการรับประโยชน์	3.56	.72	ปานกลาง
มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล	3.60	.61	ปานกลาง
ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา	12.67	2.35	สูง
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	3.02	.56	ปานกลาง
ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	4.00	.61	สูง

จากตารางที่ 2 แสดงค่าการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ในด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าบุคลากรมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ

อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 ด้านมีส่วนร่วมรับประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60

ด้านความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าบุคลากรมีความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 12.67

ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าบุคลากรมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02

ด้านความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าบุคลากรมีความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ที่ต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 อายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งที่มีอายุงานต่างกัน

(n=150)					
แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	2	4.434	2.217	5.541**	.005
ภายในกลุ่ม	147	58.813	.400		
รวม	149	63.247			

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n=150)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ					
ระหว่างกลุ่ม	2	4.475	2.237	4.734**	.010
ภายในกลุ่ม	147	69.469	.473		
รวม	149	73.944			
ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.302	.151	.388	.679
ภายในกลุ่ม	147	57.160	.389		
รวม	149	57.462			
ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์					
ระหว่างกลุ่ม	2	19.659	9.829	13.893**	.000
ภายในกลุ่ม	147	104.007	.708		
รวม	149	123.666			
ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล					
ระหว่างกลุ่ม	2	5.198	2.599	4.751**	.010
ภายในกลุ่ม	147	80.413	.547		
รวม	149	85.611			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการกันคุณภาพการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งที่มีอายุงานแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อเปรียบเทียบอายุงานที่ต่างกันต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านย่อยทั้ง 4 ด้าน พบว่า 3 ด้าน คือ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ ไม่พบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น จึงได้มีการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี Schaffe' ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งที่มีอายุงานต่างกันดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละกลุ่มที่มีอายุงานต่างกันเป็นรายคู่

(n=150)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	อายุงาน		
		ต่ำกว่า 5 ปี	อายุ 5 – 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม	3.64			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.76	-	.031*	.076
อายุ 5 – 10 ปี	3.86		-	.001*
มากกว่า 10 ปี	3.65			-
ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ	3.65			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.71	-	.059	.079
อายุ 5 – 10 ปี	3.76		-	.002*
มากกว่า 10 ปี	3.68			-
ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์	3.56			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.65	-	.001*	.003*
อายุ 5 – 10 ปี	3.91		-	.000*
มากกว่า 10 ปี	3.46			-
ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล	3.60			
ต่ำกว่า 5 ปี	3.61	-	.038*	.120
อายุ 5 – 10 ปี	3.84		-	.003*
มากกว่า 10 ปี	3.72			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละกลุ่มที่มีอายุงานต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมของบุคลากรที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี แตกต่างกับ อายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี และ อายุงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และอายุงานมากกว่า 10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.86 , 3.76 และ 3.65 ตามลำดับ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจของบุคลากรที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี แตกต่างกับอายุงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.68 ตามลำดับ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ของบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 5 ปี แตกต่างกับ อายุงาน 5 – 10 ปี และ อายุงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และบุคลากรที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี แตกต่างกับอายุงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และอายุงานมากกว่า 10 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 , 3.65 และ 3.46 ตามลำดับ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลของบุคลากรที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี แตกต่างกับ อายุงาน ต่ำกว่า 5 ปี และ อายุงานมากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรที่มีอายุงาน 5 – 10 ปี มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี และอายุงานต่ำกว่า 5 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84 , 3.72 และ 3.61 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.2 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งที่มีตำแหน่งงานต่างกัน

						(n=150)
ตัวแปร	df	Mean	S.D.	t	p	
การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม						
สาย ก	104	3.453	.701	-4.23**	.000	
สาย ข รวมกับ สาย ค	46	3.843	.417			
ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ						
สาย ก	104	3.465	.777	-3.65**	.000	
สาย ข รวมกับ สาย ค	46	3.822	.414			
ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ						
สาย ก	104	3.583	.646	-3.42**	.001	
สาย ข รวมกับ สาย ค	46	3.913	.495			
ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์						
สาย ก	104	3.247	.982	-5.24**	.000	
สาย ข รวมกับ สาย ค	46	3.884	.503			
ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล						
สาย ก	104	3.435	.825	-3.02**	.003	
สาย ข รวมกับ สาย ค	46	3.770	.515			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง พบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสาย ก มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมต่ำกว่า สายข รวมกับ สาย ค ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน

เมื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านย่อยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา
กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

(n=150)					
ตัวแปร	การมีส่วนร่วม ในการประกัน คุณภาพ การศึกษา โดยรวม	ด้านมีส่วนร่วม คิดตัดสินใจ	ด้านมีส่วนร่วม ดำเนินการ	ด้านมีส่วนร่วม ในการรับ ประโยชน์	ด้านมีส่วนร่วม ในการติดตาม ประเมินผล
ความรู้ในการประกัน คุณภาพการศึกษา					
r	.222**	.243**	-.225**	.141	.176*
p	.006	.003	.006	.085	.031

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษากับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล โดยความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .222$ และ $.243$ ตามลำดับ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .176$) โดยความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.225$) แต่ไม่พบว่าความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

(n=150)

ตัวแปร	การมีส่วนร่วม ในการประกัน คุณภาพการศึกษา โดยรวม	ด้านมีส่วนร่วม คิดตัดสินใจ	ด้านมีส่วนร่วม ดำเนินการ	ด้านมีส่วนร่วม ในการ รับประโยชน์	ด้านมีส่วนร่วม ในการติดตาม ประเมินผล
ทักษะต่อการประกัน คุณภาพการศึกษา					
r	.016	-.008	.175*	-.203*	.060
p	.848	.920	.032	.013	.469

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษากับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวก กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วม ดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .175$) และพบว่าทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบ กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการ รับประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.203$) แต่ไม่พบว่า ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาโดยรวม และด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4 ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์ กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพ การศึกษากับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

(n=150)

ตัวแปร	การมีส่วนร่วม ในการประกัน คุณภาพการศึกษา โดยรวม	ด้านมีส่วนร่วม คิดตัดสินใจ	ด้านมีส่วนร่วม ดำเนินการ	ด้านมีส่วนร่วม ในการรับ ประโยชน์	ด้านมีส่วนร่วม ในการติดตาม ประเมินผล
ความเหนียวแน่นของกลุ่ม ในการประกันคุณภาพ การศึกษา	r .771**	.804**	.614**	.645**	.671**
	p .000	.000	.000	.000	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพ การศึกษากับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าความเหนียวแน่นของกลุ่มใน การประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ

ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .771, .804, .614, .645$ และ $.671$ ตามลำดับ)

สมมติฐานที่ 5 ความรู้ ทักษะ และ ความเหนียวแน่นของกลุ่ม ในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ก่อนที่จะทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเพื่อหาความสามารถในการร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยว่าตัวแปรอิสระทุกตัว จะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อตรวจสอบว่าปัจจัยเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นเราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540)

ตารางที่ 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และความเหนียวแน่นของกลุ่ม ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

(n=150)

	ความรู้	ทักษะ	ความเหนียวแน่นของกลุ่ม
ความรู้	1	.122	.211*
ทักษะ	-	1	.131
ความเหนียวแน่นของกลุ่ม	-	-	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร คือ ความรู้, ทักษะ และความเหนียวแน่นของกลุ่ม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน 0.80 จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แบบขั้นตอนต่อไปได้

ตารางที่ 10 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

(n=150)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม					
ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	.818	.055	.771	14.746**	.000
ค่าคงที่ (Constant) = .448					
R = .771 R ² = .595 R ² _{Adj} = .592 Overall F = 217.449					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ความรู้, ทักษะ และความเหนียวแน่นของกลุ่ม พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมได้ มี 1 ตัวแปร คือ ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถพยากรณ์ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมได้ร้อยละ 59.2 (R²_{Adj} = .592) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .771 (R=.771) โดยตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Beta = .771) สามารถเขียนเป็นสมการการทำนายได้ดังนี้

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ จะทำให้ได้สมการเชิงเส้นตรงในรูปคะแนนดิบดังนี้ (Kerlinger and Pedhazur, 1973)

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k$$

ถ้าคะแนนตัวพยากรณ์ทุกตัวเปลี่ยนเป็นรูปคะแนนมาตรฐาน และต้องการพยากรณ์เกณฑ์ ในรูปของคะแนนมาตรฐานแล้ว สมการพยากรณ์จะเขียนได้ดังนี้ (Kerlinger and Pedhazur, 1973)

$$Z_Y' = B_1Z_1 + B_2Z_2 + \dots + B_kZ_k$$

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมเข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม = .448 + .818 (ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา)

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม = .771 (ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา)

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

(n=150)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	.940	.056	.820	16.904**	.000
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	-.161	.067	-.116	-2.392*	.018
ค่าคงที่ (Constant) = .582					
R = .813 R ² = .660 R ² _{Adj} = .658 Overall F = 142.885					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ความรู้, ทัศนคติ และความเหนียวแน่นของกลุ่ม พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจได้ มี 2 ตัวแปร คือ ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการ

ประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตัวแปรทั้ง 2 สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ร้อยละ 65.8 ($R^2_{Adj} = .658$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .771 ($R = .813$) โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา ($Beta = .820$) รองลงมาคือ ทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา ($Beta = -.116$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ เข้ามาเขียนในสมการจะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ = $.582 + .940$ (ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา) - $.161$ (ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา)

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ = $.820$ (ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา) - $.116$ (ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา)

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

(n=150)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	.621	.066	.614	9.472**	.000
ค่าคงที่ (Constant) = 1.312					
R = .614 R ² = .377 R ² _{Adj} = .373 Overall F = 89.723					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 12 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ความรู้, ทักษะ และความเหนียวแน่นของกลุ่ม พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการได้ มี 1 ตัวแปร คือ ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถพยากรณ์ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการได้ร้อยละ 37.3 (R²_{Adj} = .373) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .614 (R = .614) โดยตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Beta = .614)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการเข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ = 1.312 + .621 (ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา)

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ = .614 (ความ
เหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา)

ตารางที่ 13 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ
การศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ
แห่งหนึ่ง

(n=150)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกัน คุณภาพการศึกษา	1.014	.087	.684	11.628**	.000
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	-.524	.105	-.293	-4.980**	.000
ค่าคงที่ (Constant) = 1.340					
R = .708 R ² = .501 R ² _{Adj} = .494 Overall F = 73.672					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 13 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ความรู้, ทัศนคติ และความเหนียวแน่นของ
กลุ่ม พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกัน
คุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ได้ มี 2 ตัวแปร คือ ความเหนียวแน่นของกลุ่ม
ในการประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยสามารถร่วมกัน
พยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรทั้ง 2 สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้
ร้อยละ 49.4 (R²_{Adj} = .494) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .708 (R=.708) โดยตัว
แปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สูงสุด คือ ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพ
การศึกษา (Beta = .684) รองลงมาคือ ทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา (Beta = -.293)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์เข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ = $1.340 + 1.014$ (ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา) - $.524$ (ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา)

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ = $.684$ (ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา) - $.293$ (ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา)

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่สามารถทำนายการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

(n=150)					
ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	.827	.075	.671	10.998**	.000
ค่าคงที่ (Constant) = .377					
R = .671 R ² = .450 R ² _{Adj} = .446 Overall F = 120.953					

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 14 เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรอิสระคือ ความรู้, ทักษะ และความเหนียวแน่นของกลุ่ม พบว่าตัวแปรที่มีประสิทธิภาพสามารถเข้าสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลได้ มี 1 ตัวแปร คือ ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลได้ร้อยละ 45.0 ($R^2_{Adj} = .450$) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .671 ($R = .671$) โดยตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ($Beta = .671$)

เมื่อนำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ผลการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลเข้ามาเขียนในสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล = $.377 + .827$ (ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา)

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล = $.671$ (ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา)

ตารางที่ 15 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย

ตัวแปร	สมมติฐานทางการวิจัย	
	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
1. บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ที่ต่างกันการมี ส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน		
- อายุงานที่แตกต่างกัน การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน	✓	
- ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน	✓	
2. ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา		
- การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม	✓	
- ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ	✓	
- ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ	✓	
- ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์		✓
- ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล	✓	
3. ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา		
- การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม		✓
- ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ		✓
- ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ	✓	
- ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์	✓	
- ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล		✓
4. ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา		
- การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม	✓	
- ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ	✓	
- ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ	✓	
- ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์	✓	
- ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล	✓	

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ตัวแปร	สมมติฐานทางการวิจัย	
	เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย
5. ความรู้, ทักษะ และ ความเห็นของนักเรียนกลุ่ม ในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา		
1. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม		
- ตัวแปรความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา		✓
- ตัวแปรทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา		✓
- ตัวแปรความเห็นของนักเรียนกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	✓	
2. ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ		
- ตัวแปรความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา		✓
- ตัวแปรทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	✓	
- ตัวแปรความเห็นของนักเรียนกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	✓	
3. ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ		
- ตัวแปรความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา		✓
- ตัวแปรทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา		✓
- ตัวแปรความเห็นของนักเรียนกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	✓	
4. ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์		
- ตัวแปรความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา		✓
- ตัวแปรทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	✓	
- ตัวแปรความเห็นของนักเรียนกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	✓	
5. ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล		
- ตัวแปรความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา		✓
- ตัวแปรทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา		✓
- ตัวแปรความเห็นของนักเรียนกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา	✓	

ข้อวิจารณ์

จากผลการวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่าง 150 คน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุงาน บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ที่ศึกษามีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 อายุงานระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง พบว่าความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ทักษะคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง โดยมีรายละเอียดดังนี้

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และในอีก 3 ด้าน ยังพบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน คือ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ ค่าเฉลี่ย 3.61 ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ ค่าเฉลี่ย 3.56 และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ค่าเฉลี่ย 3.56 จะมีเพียงด้านมีส่วนร่วมดำเนินการเท่านั้น ที่มีค่าเฉลี่ยสูง คือ 3.71 เป็นการสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง จะมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแบบทำตามหน้าที่เท่านั้น คือปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของมหาวิทยาลัย และยังแสดงให้เห็นอีกว่าการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์มีค่าต่ำสุด เป็นการแสดงให้เห็นว่าบุคลากรยังไม่เห็นถึงการรับผลประโยชน์หากปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้คะแนนอยู่ในระดับสูง และมองว่าเป็นสิ่งยากที่จะทำได้ตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ เนื่องจากองค์ประกอบมีหลายด้าน และต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัย เช่นเดียวกับการมีส่วนร่วมด้านคิดตัดสินใจและติดตามประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่บุคลากรคิดว่าเข้าไปมีส่วนร่วมได้น้อยเนื่องจากการคิดตัดสินใจนั้นไม่ได้มอบอำนาจให้ทำได้ ต้องรอฟังนโยบายจากผู้บริหารและปฏิบัติตามเท่านั้น ไม่มีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจในทางนโยบายเลยยิ่งโดยเฉพาะบุคลากรในสายสนับสนุนยิ่งมีโอกาสร่วมคิดตัดสินใจน้อยมาก หรือแทบไม่มีเลย

ในส่วนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยสูง เนื่องจากต้องเป็นหน้าที่และภาระที่ต้องร่วมดำเนินการตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อยู่แล้ว ทุกคนมีโอกาสได้เข้ามาปฏิบัติและดำเนินการ โดยหน้าที่ความรับผิดชอบบังคับให้ต้องทำ จึงไม่ได้เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และยังเป็นตัวสะท้อนให้เห็นว่าควรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์มากกว่าที่เป็น เพราะบุคลากรยังมองไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับอย่างเป็นรูปธรรมมากนัก กับการต้องเสียเวลาและเพิ่มภาระงานจากงานประจำที่มีมาเพื่อปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่งมีความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 12.67 เนื่องจากมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งนี้ดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ สมศ. และได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผู้บริหารมีการมอบหมายคณะทำงาน โดยตั้งศูนย์เครือข่ายเพื่อประสานงานในการให้ข้อมูลความรู้ต่างๆ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน โดยเน้นการประสานงานและมีการมอบหมายให้แต่ละคณะมีรองคณบดีที่ทำหน้าที่ในการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ โดยทำหน้าที่ในการประสานงานกับส่วนกลาง มีการนัดหมายประชุม , อบรม บุคลากรให้มีความพร้อมในการรับการประเมินและมีการเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกสายได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้บุคลากรทุกคนได้รับข้อมูลความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ให้เหมือนเป็นส่วนหนึ่งในงาน โดยให้ผู้ปฏิบัติตั้งเป้าหมายด้วยตัวเอง นับเป็นการมีส่วนร่วมที่สำคัญมากที่สุดและส่งผลให้บุคลากรในมหาวิทยาลัย มีความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับดี เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นดังวิสัยทัศน์ที่ว่า ภายในปี พ.ศ.2550 มหาวิทยาลัยราชภัฏจะทำหน้าที่สมบูรณ์แบบ โดยจะเป็นผู้นำทางวิชาการและการวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งได้มีการคำนึงถึงความสำคัญที่จะต้องดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา

ทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์ระดับของคะแนนทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง มีคะแนนทัศนคติในการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02 เนื่องจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยส่วนมากยังไม่เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานที่เคยปฏิบัติกันมาเป็นระยะเวลานาน ตามแบบราชการ ที่ปฏิบัติงานแบบงานประจำ แต่จะต้องมาปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้นในด้านต่าง ๆ หลายด้าน ซึ่งแน่นอนว่า จะต้องเป็นการเพิ่มภาระงานที่เคยปฏิบัติอยู่ให้มาก เป็นเงาตามตัว สำหรับบุคลากรสายวิชาการการเพิ่มภาระงานด้านประกันคุณภาพบวกกับภาระงานสอนประจำที่ต้องรับผิดชอบอยู่แล้วนั้น ทำให้ความคิดที่จะร่วมมือในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาลดน้อยลง และยังมีความคิดที่ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสมและไม่จำเป็นสำคัญสังคมไทย เพราะเป็นการนำระบบประกันคุณภาพของต่างชาติเข้ามาใช้ และเมื่อนำเข้ามาใช้แล้ว สิ่งที่หน่วยงานต้องมีภาระเพิ่มขึ้น คือการจัดอบรมให้ความรู้และทำความเข้าใจ เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติได้ไปทิศทางเดียวกัน ซึ่งการจัดสรรเวลาสำหรับการอบรมเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษานั้นบางครั้งก็ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการเข้าอบรม ที่ต้องมีการจัดอบรมอยู่เสมอ และบางครั้งก็ไม่สามารถเข้าร่วมการอบรมได้ เนื่องจากติดภาระในด้านงานสอนที่มีตารางที่แน่นอนชัดเจนอยู่แล้ว หากเข้าร่วมการอบรมเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอาจจะทำให้งานสอนที่เป็นงานในหน้าที่หลักต้องสะดุดและไม่สามารถควบคุมการสอนได้ตามแผนที่ตั้งไว้ และยังทำให้งานมีความยุ่งยากเพิ่มมากขึ้น และยิ่งมีการเข้ามาตรวจสอบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการก็ยิ่งเป็นการเพิ่มความรู้สึกว่ากำลังถูกจ้องจับผิด และกำลังถูกหาข้อผิดพลาดอยู่นั่นเอง ในบางครั้งเกิดความรู้สึกเครียด วิตกกังวล เมื่อต้องถูกตรวจสอบ เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายที่จะต้องทำงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา และมองว่าการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาควรเป็นความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเท่านั้น

สืบเนื่องจากบุคลากรสายวิชาการที่มีความรู้สึกว่างานประกันคุณภาพการศึกษาควรเป็นความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่บางกลุ่มเท่านั้น ผลจากความคิดแบบนี้มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรสายสนับสนุน เพราะจะถูกมอบหมายงานในส่วนที่สายวิชาการต้องทำมาให้บุคลากรสายสนับสนุนทำแทน เนื่องจากมองว่าสายสนับสนุนมีภาระงานที่น้อยกว่าและมีเวลามากกว่าในการเข้าร่วมอบรมการประกันคุณภาพการศึกษา แต่สำหรับในหน่วยงานหรือคณะที่ไม่ใหญ่มากนัก

บุคลากรสายสนับสนุนมีจำนวนน้อยมาก และต้องปฏิบัติงานในหลายหน้าที่ภายในคนเดียว เช่น เจ้าหน้าที่สำนักงาน อาจจะต้องปฏิบัติหน้าที่ทั้ง ชุกรการ จัดซื้อ กิจการนิสิต และงานอื่นๆ ที่ผู้บริหาร คณะมอบหมาย ซึ่งทำให้บุคลากรสายสนับสนุนก็มีความรู้สึกเป็นภาระเพิ่มที่จะต้องทำงานด้าน ประกันคุณภาพการศึกษา และมองว่าควรจะมีตำแหน่งงานที่ปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาโดยเฉพาะ และยังมองว่าถูกโยนงานที่สายวิชาการต้องทำให้ และเมื่อมองถึงการมีส่วนร่วม ในการที่จะได้รับผลประโยชน์นั้น บุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมน้อยมาก ยังเป็นการเพิ่ม ความรู้สึกไม่อยากปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์ระดับของคะแนนความเหนียวแน่นของกลุ่ม ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง มีคะแนนความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกัน คุณภาพอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 เนื่องจากวัฒนธรรมในองค์กรค่อนข้างเหนียวแน่นใน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะเน้นการปฏิบัติงานด้วยกันแบบญาติและคนในครอบครัวทำให้ เกิดความรัก ความสามัคคีกันดีในกลุ่มงานเดียวกัน การช่วยเหลือกัน และความมีน้ำใจที่บุคลากร ในกลุ่มเดียวกันจะช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน และจะมีการปกป้องกลุ่มของตนและสมาชิกในกลุ่ม ของตน สำหรับบุคลากรสายวิชาการนั้นจะแบ่งออกเป็นสาขาวิชาต่าง ๆ มีประธานสาขาวิชา กรรมการสาขาวิชา ที่จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนตำแหน่งกัน ไม่มีการผูกขาดตำแหน่งสำหรับผู้ อาวุโส หรือมีอายุงานมากกว่าเป็นประธานสาขาเท่านั้น และยังมีการบูรณาการองค์ความรู้กัน โดย ตลอด ทำให้ความสัมพันธ์ในกลุ่มค่อนข้างเหนียวแน่นเป็นอย่างยิ่ง และยังมีการประชุมกันโดย ตลอดเพื่อพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นปัญหาต่างๆ สมาชิกทุกคนได้มีโอกาส แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ที่ประชุมยังช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว เหล่านั้น ซึ่งเป็นผลดีอย่างยิ่งใน การประสานความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ เพราะสมาชิกทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม เนื่องจากกลุ่ม ของตนเองเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ ความเหนียวแน่นของกลุ่มย่อยนี้ ทำให้ความร่วมมือในการทำงานที่ เป็นนโยบายหลาย ๆ โครงการสำเร็จลุล่วงเป็นผลดีอย่างยิ่ง

สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนนั้น ก็มีความเหนียวแน่นของกลุ่มดีมากเช่นกัน โดยในกลุ่ม งานที่เป็นสายสนับสนุนของแต่ละคณะฯ จะเน้นให้ความสำคัญกับทุกๆ ตำแหน่งงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานระดับล่าง เช่น คนงาน แม่บ้าน พนักงานรักษาความปลอดภัย จะได้รับโอกาสให้เข้าร่วมประชุม มีสิทธิเสนอความคิดเห็นในการที่

จะช่วยพัฒนางานร่วมกันกับตำแหน่งวิชาชีพอื่นๆ ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึก อยากที่จะเข้าร่วมจะสามารถเข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็น และได้รับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกทุกคนในกลุ่ม ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจว่ากลุ่มสามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้สมาชิกได้ และรับฟังข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่สมาชิกเสนอ และนำข้อเสนอของสมาชิกกับผู้บริหารระดับสูงที่มีอำนาจในการตัดสินใจเป็นผู้พิจารณาได้

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยและการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ที่ต่างกันมีระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

- สมมติฐานที่ 1.1 อายุงานที่ต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุงานที่ต่างกันการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านย่อยทั้ง 4 ด้าน พบว่า 3 ด้าน คือ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ ไม่พบที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- สมมติฐานที่ 1.2 ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าพบว่า ตำแหน่งงานแตกต่างกันการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวม ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านย่อยทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และรายด้านได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถอธิบายได้ว่าการให้ความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดและขั้นตอนในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทั่วถึงและครบรอบด้านจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา การที่มหาวิทยาลัย จัดการประชุม อบรม และสัมมนาเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ผ่านมา ส่งผลให้บุคลากรทราบ ถึงเนื้อหา และระเบียบวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษา เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีความรู้ ในด้านการคิดตัดสินใจเพื่อจะได้มาช่วยกันแสดงความคิดเห็น ในการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ในทางกลับกันเมื่อมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพมากขึ้นกลับทำให้การมีส่วนร่วมในการดำเนินการต่ำลง อาจจะเป็นผลมาจากเมื่อทราบแล้วว่าต้องทำอะไรบ้าง ถึงจะผ่านการประกันคุณภาพ ทราบถึงรายละเอียดแต่ละขั้นตอนแล้ว เกิดความท้อและเบื่อหน่ายในการที่จะต้องเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพ ทำให้การมีส่วนร่วมที่จะดำเนินการต่ำลงด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศนีย์ แก้วทอง (2544) ที่ศึกษาเรื่องอิทธิพลของความรู้ทัศนคติ ที่มีมีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม : กรณีศึกษาบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับสูง และความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3 ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทักษะคิดในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และรายด้านได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล อาจจะเป็นผลมาจากที่มหาวิทยาลัยมีความพยายามอย่างยิ่งที่จะกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนในมหาวิทยาลัยเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และให้เห็นถึงบทบาทและความสำคัญของบุคลากร รวมถึงได้ให้ความรู้ทั้งจากวิทยากรภายในและภายนอก เมื่อผ่านการเรียนรู้และฝึกฝนมากจึงเกิดความคุ้นเคย มีความมั่นใจ ย่อมทำให้มีทักษะคิดที่ดีในระดับหนึ่งต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และการที่ยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยจากสถาบันราชภัฏ ทำให้มหาวิทยาลัยและบุคลากรเกิดความตื่นตัวและให้ความสำคัญ และความสนใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้น แม้ว่าจะมีบุคลากรบางส่วนที่มีทักษะคิดที่ไม่ดีนักกับการประกันคุณภาพการศึกษา แต่เมื่อถึงเวลาที่จะต้องปฏิบัติงานตามระบบประกันคุณภาพให้เป็นไปตามแผนและกำหนดการที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลของ Fishbein (1980) ซึ่ง Ajzen (1991 cited Brehm and Kassir, 1996) นำมาขยายความในทฤษฎีที่มีการวางแผน (Theory of planned behavior) ทฤษฎีนี้กล่าวว่าทักษะคิดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผ่านกระบวนการตัดสินใจที่เป็นอิสระและผลกระทบบถูกจำกัด ในการมอบหมายหน้าที่ให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งต้องปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ที่เป็นภาระงานเพิ่มเติมนั้น หากไม่มีบุคลากรเฉพาะหน้าที่และตำแหน่งนี้ งานประกันคุณภาพการศึกษาจะกลายเป็นภาระเพิ่มเติมให้กับผู้ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะมีผลกระทบกับงานประจำที่ปฏิบัติอยู่แล้ว นอกจากนั้น ยังมีเรื่องระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ที่มีข้อจำกัดหลายๆ ด้าน รวมถึงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และเห็นผลในระยะสั้น ทำให้ความรู้สึกรู้สึกของบุคลากรที่จะร่วมดำเนินการลดน้อย ถึงแม้ว่าจะไม่ได้มีทักษะคิดที่เลวร้ายกับการประกันคุณภาพการศึกษามากนัก แต่เมื่อนำเหตุปัจจัยเรื่องระยะเวลา ความยุ่งยาก ภาระงานที่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงความไม่ชัดเจนในการมีส่วนร่วมได้รับประโยชน์ จึงทำให้ไม่ส่งผลกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังที่ สุชาติ วัฒนชัย (2547) ได้กล่าวไว้ว่าการประกันคุณภาพที่ผ่านมามีลักษณะเหมือนว่า หน้าที่นี้จะกลายกลายเป็น “ภาระ” ทั้งนี้ เนื่องจาก ส่วนใหญ่ของการทำงานประกันคุณภาพจะทำเฉพาะช่วงก่อนที่จะมีการตรวจประเมิน เท่านั้นเพื่อให้มีเอกสารพร้อมสำหรับการตรวจสอบ และจะมีคนบางกลุ่มที่ทำงานหนักเพื่อจัดเตรียมเอกสาร ผลที่ได้จากการตรวจสอบหรือประเมินจะมีบางส่วนเท่านั้นที่ถูกนำมาใช้เพื่อจัดทำแผน

สมมติฐานที่ 4 ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จะเห็นได้อย่างชัดเจนเลยว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่มมีอิทธิพลสำคัญยิ่งต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งนี้ เนื่องจากกลุ่มที่มีพื้นฐานที่เข้มแข็งมากเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว และงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษายังต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมที่ค่อนข้างมีความสำคัญ หากกลุ่มใดมีความสมัครสมานสามัคคีกันดี มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอยู่แล้ว ก็สามารถต่อยอดไปสู่กิจกรรมอื่น ๆ ที่จะได้รับมอบหมายต่อมาได้ทั้งสิ้น ความเข้มแข็งและเหนียวแน่นของกลุ่มนั้นนับว่าเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นจุดดีที่ค่อนข้างหาได้ยากในสังคมไทย เนื่องจากในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันมากในทุก ๆ ด้าน ส่วนมากจะมุ่งเน้นการทำงานแบบตัวใครตัวมัน ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ลดน้อยลงจนแทบไม่เหลือ ทั้งยังมีความถือตัวถือตน (อัตตา) ค่อนข้างสูง การที่จะให้มาร่วมมือกันทำกิจกรรมที่เป็นส่วนรวมนั้นน้อยมาก เพราะต้องอาศัยเวลา ความจริงใจ และต้องตัดความเป็นตัวตนออก เพื่อจะเข้ามาร่วมรับฟังความคิดเห็นคนอื่น มารับฟังปัญหาผู้อื่น มาช่วยกันหาทางแก้ไข ซึ่งผลลัพธ์ที่ออกมา นั้น จะไม่ได้ส่งผลโดยตรงกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่จะหมายถึงความสำเร็จของทุกคนในกลุ่ม

สมมติฐานที่ 5 ความรู้ ทักษะ และ ความเหนียวแน่นของกลุ่ม ในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีเพียงตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่มเท่านั้นที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ครบทุกด้าน ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล เป็นเพราะจุดเด่นของมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งนี้มีความเหนียวแน่นของกลุ่มที่เข้มแข็ง และมีพื้นฐานของกลุ่มย่อยที่ร่วมกันดำเนินงานและกิจกรรมอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยมาเป็นอย่างดี ทำให้การต่อยอดเรื่องการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาค่อนข้างดำเนินไปได้ เป็นผลที่น่าพึงพอใจพอสมควร การปฏิบัติเป็นกลุ่มนั้น เป็นสิ่งที่

ค่อนข้างจะเป็นไปได้ยากในสังคมยุคปัจจุบันที่มีความถือความคิดตัวเองเป็นใหญ่ มีความมั่นใจ และมีความเป็นตัวตนของตัวเองค่อนข้างสูง หากจะมุ่งเน้นในการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษาสำเร็จไปตามเป้าประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย ควรอาศัยจุดแข็งของความ เหนียวแน่นของกลุ่มนี้ เป็นบันไดนำไปสู่ความสำเร็จต่อไป



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประเภทสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏราชภัฏแห่งหนึ่ง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง จำนวน 150 คน การสุ่มตัวอย่างในการวิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามแบบตรวจคำตอบ (Checklist) ประกอบด้วยคำถาม 3 ข้อ คือ เพศ อายุงาน ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง เป็นแบบสำรวจรายการ (ใช่, ไม่ใช่) มีคำถาม 30 ข้อ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาตามทฤษฎีขึ้นมา โดยมีองค์ประกอบของทัศนคติ 4 องค์ประกอบ มาตั้งเป็นคำถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วน (Scale) ตามแบบการประเมินค่า (Rating Scale) โดยใช้การประเมินค่าของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง โดยมีเนื้อหาครอบคลุมเกี่ยวกับความเหนียวแน่นของกลุ่มที่มีในการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากการตรวจสอบเอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม โดยมีองค์ประกอบของการมีส่วนร่วม 4 องค์ประกอบ มาตั้งเป็นข้อคำถาม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาความเที่ยงตรง (Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และแนวคิดโครงสร้างที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถวัดในสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัย โดยมีการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ จากนั้นนำแบบทดสอบไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบทดสอบโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ Cronbach's Alpha Coefficient ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สรุปผลการวิจัย

1. บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ที่ศึกษามีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 55.3 อายุงานระหว่าง 5 – 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และอายุงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24 โดยอายุงานสูงสุดของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง คือ 1 ปี อายุงานน้อยที่สุดคือ 30 ปี

2. การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ ด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางลบกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

4. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วมที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีเพียงตัวแปรความเหนียวแน่นของกลุ่มเท่านั้น ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ครบทุกด้าน ทั้งในด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และแต่ละด้านทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ ด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ ด้านมีส่วนร่วมในการรับประโยชน์ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้

1. จากการวิจัยพบว่า ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และรายด้านคือ ด้านมีส่วนร่วมคิดตัดสินใจ และด้านมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผล ดังนั้น มหาวิทยาลัยนอกจากจะส่งเสริมให้บุคลากรที่มีความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาที่มากพอแล้ว ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการร่วมคิดตัดสินใจ และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในขั้นตอนการติดตามและประเมินผลจากการปฏิบัติงานในการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น เพื่อให้เห็นความสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับมานั้นเข้ามาใช้ประโยชน์ในงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างแท้จริง มิใช่เพียงแต่มีความรู้เท่านั้น รวมถึงมีการส่งเสริมให้บุคลากรสาย ก ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการมากยิ่งขึ้น

2. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะคิดในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาด้านมีส่วนร่วมดำเนินการ เมื่อบุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา จะทำให้หันเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยควรมุ่งเน้น ให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการดำเนินการตามแผนงานของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรสาย ก ซึ่งนับว่าเป็นบุคลากรที่มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการทำให้งานประกันคุณภาพการศึกษาสำเร็จลงได้ โดยเป็นการมุ่งให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่องานประกันคุณภาพการศึกษา ที่เป็นงานที่จะช่วยในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความทัดเทียมกับมหาวิทยาลัยอื่น ๆ ที่สามารถผลิตบัณฑิตได้ตรงตามความต้องการ

3. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความโดดเด่นกว่าตัวแปรอื่น ๆ จะเห็นได้ชัดเจนอยู่แล้วว่า จุดเด่นของมหาวิทยาลัยคือ ความเหนียวแน่นของกลุ่มในคณะหน่วยย่อยๆ มหาวิทยาลัยควร

สนับสนุนให้กลุ่มย่อย ๆ เหล่านี้เข้ามามีส่วนร่วม มีอำนาจในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ เพื่อขยายความร่วมมือให้เป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัย ไม่ใช่เพียงกลุ่มย่อย ๆ เท่านั้น เพราะอิทธิพลของกลุ่มย่อยนี้แสดงให้เห็นแล้วว่ามีความพลังและความสำคัญที่จะเป็นตัวชี้วัดให้มหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา และอาจจะส่งผลต่อถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจะจัดขึ้นหรือเข้าร่วมกับหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ ก็จะได้รับคามสนับสนุนจากกลุ่มไม่เป็นทางการนี้ เพราะสมาชิกในกลุ่มเห็นถึงบทบาทหน้าที่และความสำคัญรวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้นผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ยกฐานะของกลุ่มงานย่อยๆ ที่มีการรวมตัวกันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยอยู่แล้ว ขยายออกไปสู่การจัดตั้งกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อให้มีคณะทำงานที่จะรับผิดชอบงานด้านประกันคุณภาพต่อไป
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่น ๆ ที่น่าจะมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษานอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจ เป็นต้น
3. ควรทำการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏเขตภาคเดียวกัน เพื่อนำผลเปรียบเทียบกับลักษณะของมหาวิทยาลัย

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กิติมา สุรสนธิ. 2541. **ความรู้ทางการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จันทร์ทิพย์ ชูสมภพ. 2539. **ความรู้ ทักษะคติ แนวโน้มการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานที่ติดเชื้อเอดส์ของพนักงานและผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำนง พรายเข้มแข. 2531. **เทคนิคการวัดและประเมินผลการเรียนรู้กับการสอนซ่อมเสริม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- จำรอง เงินดี. 2541. **จิตวิทยาทั่วไป**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์. แปลจาก Robert E. Silver. 1975. Psychology.
- ชม ภูมิภาค. 2526. **พฤติกรรมศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: สารมวลชน.
- ชวาล แพร์ตกุล. 2526. **เทคนิคการเขียนข้อสอบ**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ชินรัตน์ สมสืบ. 2539. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทรงพล ภูมิพัฒน์. 2540. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา ฝ่ายเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. **องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธีระพร อุวรรณโน. 2528. “การวัดทัศนคติ : ปัญหาในการใช้เพื่อทำนายพฤติกรรม”. รวมเอกสารประกอบการบรรยายในการอบรม หลักสูตรการวัดผลและเทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่าง. กรุงเทพมหานคร. (อัคราเนนา)

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2546. การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิค และกรณีตัวอย่าง. เชียงใหม่.

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. 2527. “กลวิธี แนวทาง วิธีการ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนาชนบท” น. 185. การมีส่วนร่วมของประชาชนในงานพัฒนา. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภารพิมพ์

เนตินา โพธิ์ประสระ. 2541. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สิทธิผล 1919 จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ. 2531. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: หสน. สามเจริญพานิช.

_____. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ ครั้งที่ 7). ภาควิชาศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526. ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ปาริชาติ วลัยเสถียร และ คณะ. 2546. กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: อูษาการพิมพ์

ปรัชญา เวสารัชช์. 2528. รายงานการวิจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการเพื่อพัฒนาชนบท. กรุงเทพมหานคร: สถาบันไทยคดีศึกษา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. 2542. **พฤติกรรมกลุ่ม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์พัฒนาการศึกษา.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด). สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พะยอม วงศ์สารศรี. 2531. **การบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. คณะวิทยาการจัดการ, วิทยาลัยครูสวนกุหลาบ.

พัชรี เขจรธยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. 2541. **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง จำกัด.

ไพศาล หวังพานิช. 2523. **การวัดผลการศึกษา**. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เยาวดี วิบูลย์ศรี. 2528. **หลักการวัดผลและการสร้างข้อสอบ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลัดดา กิติวิภาค. 2526. **ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร : แสงจันทร์การพิมพ์.

วรรณิ์ สุจิณะระ. 2526. **ทัศนคติของเกษตรกรเกี่ยวกับงานส่งเสริมการเกษตรในโครงการโภชนาการชนบท จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศุภณิดย์ พลไพรินทร์. 2540. **ความรู้ ทัศนคติเกี่ยวกับโรคเอดส์และพฤติกรรมของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยเอดส์ในโรงพยาบาลของรัฐ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. **จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการปฏิบัติ**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

สมนึก ปัญญาสิงห์. 2532. **การพัฒนาชุมชน. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์,**
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สมยศ นารีการ. 2545. **การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์**
บรรณกิจ 1991 จำกัด.

สายสุณีย์ ปุณดินันท์. 2541. **ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหาร**
คุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ : กรณีศึกษาโรงพยาบาล
สิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2545. **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา**
: เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพิมพ์ดี จำกัด

สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. 2549. **คู่มือ**
การประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2549. พระนครศรีอยุธยา: สำนักงานประกัน
คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2536. **การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อักษราพิพัฒน์**
จำกัด.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์.**
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไสว เลี่ยมแก้ว. 2528. **ความจำของมนุษย์: ทฤษฎีและวิธีสอน. คณะศึกษาศาสตร์,**
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

สุชาติ วัฒนชัย. 2547. **การประกันคุณภาพเริ่มที่ตนเอง. วารสารการประกันคุณภาพ**
มหาวิทยาลัยขอนแก่น 5 (1).

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. **เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลียงเชียง.

สุชาติ อรุณวุฒิวงศ์. 2541. **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนโครงการธุรกิจเพื่อการพัฒนาชนบท**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุมาลี จันทร์ชลอ. 2542. **การวัดและประเมินผล**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมคุณภาพ.

สุริย์ ตันท์ศรีสุโรจน์. 2531. **การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของผู้นำเยาวชนในชุมชนคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุวรรณี คงทอง. 2536. **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ป่าชายเลนชุมชน ในท้องที่อำเภอเสีเกา จังหวัดตรัง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อนันต์ ศรีโสภะ. 2525. **การวัดผลการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

อภิศักดิ์ ใฝ่ทองคำ. 2538. **หลักการพัฒนาชุมชน**. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Allport, G. 1953. **Handbook of Social Psychology**. Worcester: Clark University Press.

Baron, R. A. and D. Byrne. 1997. **Social Psychology**. 8th ed. Massachusetts: Allyn and Bacon.

Bryman, A. 1986. **Leadership and Organization**. London: Routledge & Kegan Paul.

Brown, W.B. and D.J. Moberg. 1980. **Organization Theory and Management: A Macro Approach.** New York: John Wiley & Sons, Inc.

Carwright, D. and A. Zander. 1968. **Group Dynamics: Research and Theory.** 3rd ed. Evanston: Harper & Row.

Coon, D. 1998. **Introduction to psychology : exploration and application.** (8th ed.). Brooks: Cole Publishing Company.

Feldman, R. S. 1998. **Social Psychology.** 2nd ed.. New York: Prentice – Hall Inc.

Good, C. V. 1973. **Dictionary of Education.** New York: McGraw – Hill.

Gordon, J. R. 1998. **Organizational Behavior: A Diagnostic Approach.** 6th ed. New Jersey: Practice-Hall, Inc.

Jakariya. M. Sc. 2000. **The use of alternative safe water options to mitigate the arsenic Problem in Bangladesh: a community perspective.**

Knudsen , H. 1995. **Employee Participation in Europe London:** SAGE Publication, Inc.

Lawler, E. E., S. A. mohrman and G. E. Ledford. 1992. **Employee Involvement and Total Quality Management.** San Francisco: Jossey – Bass Publishers.

Newstrom, J. W. and K. Davis. 1993. **Organization behavior : human behavior at work.** (9th ed. New York: McGraw – Hill.

Reeder, W.W. 1974. **Some Aspects of the Informal Social Participation of Form Families in New York State.** New York: Unpublished Ph.D. Dissertation, Cornell University Press.

Robbins, S. P. 1997. **Essentials of Organizational Behavior**. 5th ed. New Jersey: Practice-Hall, Inc.

Schermerhorn, J. R. and J. G. Hunt and R. N. Osborn. 2000. **Organizational Behavior**. 7th ed. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Spector, P. E. 1996. **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice**. New York: John Wiley and Som.

Thurstone, L.L. 1946. "Comment". **American Journal of Sociology**. 35 (May 1946): 602.

Wikstrom and Normann. 1994. **The Modern American Dictionary**. USA.: n. p.

Wikstrom, S. and R, Normann. 1994. **Knowledge & Value a new Perspective on corporate Transformation**. New York: Routledge.

Zander, A. 1994. **Making Groups Effective**. (Second Edition). San Francisco: Jossey-Bass Publishig Co.





ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. ผศ.จำรอง เงินดี | ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 2. รศ.ไฉไล ศักดิวรพงศ์ | ภาควิชานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 3. อาจารย์กรองทิพย์ เนียมถนอม | อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง
ที่ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างทำวิจัยในครั้งนี้ |
| 4. อาจารย์อาจารย์ยุพิน พวกยะ | อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง
ที่ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างทำวิจัยในครั้งนี้ |

โครงการปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาคพิเศษ
ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1 กุมภาพันธ์ 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน อธิการบดี

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวสุรัสวดี แซ่จิ๋ว นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังศึกษาค้นคว้าเพื่อทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง (Participation in Quality Assurance of Personnel in a Rajabhat University)” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม

จึงเรียนมาเพื่อขอบความอนุเคราะห์จากท่านและบุคลากรได้ตอบแบบสอบถามนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ทางการศึกษา และขอเรียนว่าการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่ประการใด รวมทั้งจะนำเสนอผลทางการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสุรัสวดี แซ่จิ๋ว)

ผู้วิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับท่านและกรอกข้อมูลลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุการทำงานปี.....เดือน
3. ตำแหน่งงาน.....
4. หน่วยงาน/คณะที่สังกัด.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง ข้อคำถามต่อไปนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1	องค์ประกอบคุณภาพการศึกษามีทั้งหมด 9 องค์ประกอบ		
2	ด้านการเรียนการสอนจัดอยู่ในองค์ประกอบด้านที่ 1		
3	ตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ มี 2 ตัวบ่งชี้		
4	ตัวบ่งชี้ที่มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญจัดอยู่ในองค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน		
5	องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน มีตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 13 ตัว		
6	มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ จัดอยู่ในตัวบ่งชี้ด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา		
7	องค์ประกอบด้านที่ 3 คือกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา		
8	มีระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ เป็น		

	หนึ่งในตัวบ่งชี้ด้านการวิจัย		
ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
9	มีระบบและกลไกในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อยู่ในตัวบ่งชี้ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม		
10	มีสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของสถาบันการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ เป็นหลักการขององค์ประกอบด้านการบริหารและการจัดการ		
11	องค์ประกอบด้านที่ 8 คือ องค์ประกอบด้านการเงินและงบประมาณ		
12	องค์ประกอบด้านที่ 9 เป็นระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายใน เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพ การพัฒนาคุณภาพของสถาบัน		
13	เกณฑ์การประเมินที่แบ่งเป็นระดับจะแบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยมีเกณฑ์มาตรฐานเป็นตัวกำหนด		
14	กระบวนการ , ผลผลิต , ปัจจัยนำเข้า เป็นคำอธิบายลักษณะของชนิดตัวบ่งชี้		
15	ในการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องดำเนินการให้ครบองค์ประกอบทุกด้านจึงจะประสบผลสำเร็จ		

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง ข้อคำถามต่อไปนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติที่ท่านมีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วยมาก	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วยมาก	ไม่เห็น ด้วย มากที่สุด
1	การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้การทำงานมีความยุ่งยาก					
2	การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เกิดความขัดแย้งภายในหน่วยงาน					
3	การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
4	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายกับการเข้าตรวจประกันคุณภาพการศึกษา					
5	ท่านเสียเวลาไปกับการทำงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาและมองว่าไม่คุ้มค่า					
6	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของการจ้องจับข้อผิดพลาดในการทำงาน					
7	การประกันคุณภาพการศึกษาสร้างภาระกับท่าน					
8	การปฏิบัติตามการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้ท่านเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
9	การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
10	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้ท่านมีเกณฑ์ในการทำงานดีขึ้น					
11	การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานของท่านบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้					
12	การที่ท่านไม่ต้องนำการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ทำให้ท่านมีเวลาในการทำงานด้านอื่น ๆ ของท่านมากยิ่งขึ้น					

ข้อ ที่	ข้อความ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็น ด้วยมาก	ปานกลาง	ไม่เห็น ด้วยมาก	ไม่เห็น ด้วย มากที่สุด
13	ท่านบอกหรือกล่าวถึงข้อดีของการประกัน คุณภาพการศึกษาให้คนรู้จักหรือเพื่อนร่วมงาน ได้ทราบ					
14	ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการที่จะต้องเข้าอบรม ในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา					
15	ท่านรู้สึกว่าการเข้าตรวจของคณะกรรมการทำ ให้ท่านได้มีโอกาสปรับปรุงงานของตนเอง					
16	งานด้านประกันคุณภาพการศึกษาควรจะเป็น หน้าที่ของบางกลุ่มเท่านั้น					
17	การประกันคุณภาพการศึกษาสามารถนำมาเป็น ประโยชน์กับงานที่ท่านทำอยู่					
18	งานด้านประกันคุณภาพการศึกษาช่วยในในการ พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนมากยิ่งขึ้น					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความที่บรรยายลักษณะความเหนียวแน่นของกลุ่มต่องานการ
ประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการกระทำของ
ท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1	กลุ่มที่ท่านทำงานอยู่สมาชิกมีความใกล้ชิด กัน					
2	สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีการติดต่อพูดคุยกัน อย่างทั่วถึง					
3	สมาชิกในกลุ่มของท่านมีทัศนคติและ ค่านิยมที่คล้ายคลึงกัน					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	มีการแบ่งกลุ่มย่อยๆในกลุ่มทำงานของท่านเพื่อผลสำเร็จของงาน					
5	กลุ่มที่ท่านทำงานประกันคุณภาพอยู่นี้ได้เคยทำงานร่วมกันมาก่อนในงานอื่น					
6	กลุ่มงานประกันคุณภาพของท่านเคยประสบความสำเร็จในการทำงานประกันคุณภาพในปีที่แล้วมาก่อน					
7	สมาชิกในกลุ่มทุกคนได้มีการอภิปรายเพื่อกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม					
8	สมาชิกในกลุ่มทุกคนมีความเห็นพ้องต้องกันในการกำหนดเป้าหมายของกลุ่มอย่างเป็นเอกฉันท์					
9	กลุ่มของท่านมีการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานที่ชัดเจนไปในทางเดียวกัน					
10	กลุ่มของท่านมีการประชุมและพบปะกันอย่างสม่ำเสมอ					
11	ในการประชุมและพบปะหารือกันในกลุ่มสมาชิกทุกคนให้ความร่วมมือในการมาประชุมอย่างพร้อมเพรียง					
12	สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีความสำคัญเท่าเทียมกัน					
13	สมาชิกทุกคนมีน้ำใจช่วยเหลือเอื้อเฟื้อกันเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ					
14	ท่านมีความจงรักภักดีต่อกลุ่มทำงาน					
15	ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน					

ข้อที่	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16	ท่านมีความสำคัญในการทำให้งานของกลุ่มประสบความสำเร็จ					
17	ท่านมีความพยายามที่จะรักษาและคงไว้ซึ่งความเป็นกลุ่ม					
18	สมาชิกในกลุ่มมีความต้องการที่จะทำงานร่วมกัน					

ตอนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงานด้านประกันคุณภาพ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความที่บรรยายลักษณะการมีส่วนร่วมต่องานประกันคุณภาพ

การศึกษาในมหาวิทยาลัยแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการกระทำของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	ปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
ท่านมีส่วนร่วมในภาระกิจดังต่อไปนี้เพียงใด						
1	การกำหนดแนวทางการดำเนินภารกิจหลักของหน่วยงาน					
2	ตัดสินใจกำหนดกิจกรรมตามการประกันคุณภาพการศึกษา					
3	กำหนดแผนงานและแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลในการประกันคุณภาพการศึกษา					
4	ตัดสินใจและกำหนดทางเลือกที่เกี่ยวข้องกับแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง					
6	จัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษาของ					

ข้อ ที่	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
	หน่วยงานเพื่อจัดส่งมหาวิทยาลัย					
7	จัดทำแบบสำรวจต่าง ๆ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษา					
8	จัดทำเอกสารเก็บรวบรวมไว้ที่หน่วยงานเพื่อการสืบค้นย้อนหลัง					
9	รับผลประโยชน์ในด้านการดำเนินงานตามการประกันคุณภาพการศึกษา					
10	ท่านได้รับทุนวิจัยสนับสนุนเนื่องจากประสบความสำเร็จในการทำงานประกันคุณภาพ					
11	ติดตามผลการประกันคุณภาพการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล					
12	วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา					
13	เสนอแนะความคิดเห็นในการปรับปรุงงานด้านประกันคุณภาพเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					
14	ดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานประกันคุณภาพการศึกษา					
15	รับผิดชอบประเมินผลความก้าวหน้าของงานประกันคุณภาพการศึกษา					
16	ดำเนินการเพื่อช่วยให้งานด้านประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ					
17	วางแผนการทำงานใหม่เพื่อให้มีความสอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
18	ติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตาม					

ข้อ ที่	ข้อความ	จริง มาก ที่สุด	จริง มาก	ปาน กลาง	จริง น้อย	จริง น้อย ที่สุด
	แผนการประกันคุณภาพการศึกษา					

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะลงในช่องว่าง

6.1 ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของท่านเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม



ตารางผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดการมีส่วนร่วม

ข้อ	Item Total Correlation
1	.4480
2	.5094
3	.3427
4	.4962
5	.7433
6	.8064
7	.6103
8	.4317
9	.5186
10	.6127
11	.7045
12	.7009
13	.4817
14	.6517
15	.4055
16	.5268
17	.6985
18	.6594
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .9102	

ตารางผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความรู้

ข้อ	Item Total Correlation
1	.6175
2	.5308
3	.3013
4	.1177
5	.2880
6	.0000
7	.0554
8	.2958
9	.2500
10	.1675
11	.3532
12	.3013
13	.3387
14	.3153
15	.2833
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .4772	

ตารางผนวกที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดทัศนคติ

ข้อ	Item Total Correlation
1	.8499
2	.8784
3	.4135
4	.7742
5	.8543
6	.8382
7	.8152
8	.7464
9	.2563
10	.3945
11	.6031
12	.6110
13	.4559
14	.3516
15	.4469
16	.2863
17	.2573
18	.2368
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .8824	

ตารางผนวกที่ 4 ค่าความเชื่อมั่นแบบวัดความเหนียวแน่นของกลุ่ม

ข้อ	Item Total Correlation
1	.3819
2	.4609
3	.4972
4	.4005
5	.3985
6	.6304
7	.6307
8	.6049
9	.5622
10	.5644
11	.6671
12	.5814
13	.5626
14	.5202
15	.6090
16	.5569
17	.5569
18	.6110
Total	
ค่าความเชื่อมั่น Alpha = .8700	



ภาคผนวก ง
ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ตารางผนวกที่ 4 ตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	150	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	187	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

ที่มา: วัลลภ ลำพาย (2547)

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวสุรัสวดี แซ่จิว
วัน เดือน ปีเกิด	17 มีนาคม 2522
สถานที่เกิด	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครศรีอยุธยา วาสกรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สำนักงาน (พัสดุ)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย