

การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ปริญญานิพนธ์ของ
ของ
พนิดา บุญเกิด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

เมษายน 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒๗๔ ๒๐๒๗

๗. ๑๙๙ ๗

๖ ๖

การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

บทคัดย่อ

ของ

พนิดา บุญเกิด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

เมษายน ๒๕๔๘

๒ ๒๕๔๘

พนิดา บุญเกิด. (2548). การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤกษ์, อาจารย์ ดร.ละเอียด รักษ์เฝ้า.

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายหลัก 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว การมีส่วนร่วม และตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงานกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพไปปฏิบัติ 2) เพื่อค้นหาตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ตัวแปรอิสระระดับคณะที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นคณาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 408 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบ 2 ขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว การมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การจงใจในการทำงาน และการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์หุนระดับ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.0 และ โปรแกรม HLM version 4.01

ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า

1. ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .200 - .362 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ทุกค่า

2. ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ที่ส่งผลทางบวกกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของคณาจารย์ มี 2 ตัวแปร คือ ความผูกพันต่อองค์กร และการปรับตัว จากตัวแปรทั้งหมด 3 ตัวแปร โดยที่ตัวแปรอิสระระดับบุคลากรร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติได้ร้อยละ 13.64

3. ตัวแปรอิสระระดับคณะจำนวน 2 ตัว ได้แก่ ภาวะผู้นำ และการจงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .389 และ .411 โดยการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ตัวแปรอิสระระดับคณะทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

THE STUDY OF VARIABLES CONTRIBUTING TO THE IMPLEMENTATION OF QUALITY
ASSURANCE POLICY IN PUBLIC HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS
IN BANGKOK AND ITS VICINITY

AN ABSTRACT
BY
PANIDA BOONKERD

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Research and Statistics
at Srinakharinwirot University
April 2005

Panida Boonkerd. (2005). The Study of Variables Contributing to The Implementation of Quality Assurance Policy in Public Higher Education Institutions in Bangkok and Its Vicinity. Master thesis. M.Ed. (Educational Research and Statistics). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc. Prof. Dr. Sor. Wasna Pravalpruk, Dr. La-lat Rakpau.

The Purpose of this study was two-fold. Firstly, to study the relationship between independent variables at personal level such as organizational commitment, adjustment and participation and independent variables at faculty level such as leadership, communication, motivation and, quality assurance policy implementation as dependent variable. Secondly, to find out which variables actively contributed to quality assurance policy implementation. The samples consisted of 408 people from commission of publish higher education, in Bangkok and Its vicinity. These samples were selected by two-stage random sampling. The instruments used included questionnaires concerning the following: organizational commitment, adjustment, participation, leadership, communication, motivation and quality assurance policy implementation. Multilevel analysis techniques using HLM (Hierarchical Linear Model) of the two levels (personal level and faculty level) were used to analyse the data by using the computer program SPSS for Windows version 11.0 and HLM version 4.01 Student Edition for Windows.

The results revealed that:

1. The independent variables at the personal level such as organizational commitment, adjustment and participation support were significantly related to quality assurance policy implementation at .01 level. It's correlation coefficient were between .200-.362.
2. The independent variables at the faculty level such as leadership, motivation support were significantly related to quality assurance policy implementation at .05 level. The correlation coefficient were between .389 and .411, but communication support was not significantly related to quality assurance policy implementation.
3. Two independent variables at the personal level including organization commitment and adjustment described quality assurance policy implementation at 13.64%.
4. Whereas independent variables of faculty level including leadership, communication and motivation support did not describe quality assurance policy implementation significantly.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ของ
พนิดา บุญเกิด

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

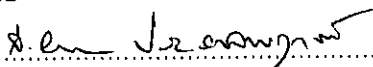


.....คนบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

วันที่ 25 เดือน เมษายน พ.ศ. 2548

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์



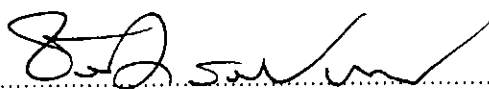
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ์)



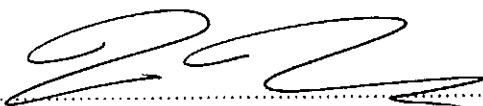
กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ละเอียด รัชเฝ้า)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ)



กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้เพราะผู้วิจัยได้รับความเมตตาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประวาลพฤกษ์ ประธานกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.ละอียด รักษ์เฒ่า กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการพิจารณาแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ ทำให้ปริญญานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จาก อาจารย์ ขวลิต รวยอาจิน และรองศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์ ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ แต่งตั้งเพิ่มเติม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญในการ ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามจาก รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ รองศาสตราจารย์ ดร.พิสมัย จารุจิตติพันธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกียรติสุดา ศรีสุข อาจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สองแสง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒน์ ขวนสนิท และว่าที่ร้อยตรี ดร.สุวรรณ พินตานนท์ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะ อันเป็น ประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือให้มีความเที่ยงตรงในการวัดยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและวิจัยทางการศึกษาทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ที่ดีและมีคุณค่ายิ่ง แก่ผู้วิจัย หล่อหลอมให้ศิษย์เป็นนักวิจัยที่มีคุณธรรมและมีประสิทธิภาพ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาค้นคว้า ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากผู้บริหาร คณาจารย์ และผู้ประสานงานของคณะและภาควิชาในสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ คุณนิคม นาค้าย คุณอดุลย์ ไบกุหลาบ คุณพิทักษ์ วงแหวน Mr.Dylan James Thomas ที่เป็นกัลยาณมิตรทางวิชาการให้ผู้วิจัย ในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณ คุณพัลลภ คงนุรัตน์ คุณเนาวรัตน์ อัครเทศามงคล ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือผู้วิจัยในการเก็บ รวบรวมข้อมูล และขอบคุณเพื่อนๆ นักวิจัยรุ่น 4 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่มีส่วนช่วย ในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

คุณประโยชน์ของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่คุณพ่อวันชัย - คุณแม่พจมาน บุญเกิด และบุรพคณาจารย์ทุกท่านของผู้เรียน ตั้งแต่ระดับประถมศึกษา จนกระทั่งระดับอุดมศึกษา ด้วยความเคารพ

พนิดา บุญเกิด

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	5
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	5
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	6
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	6
ตัวแปรที่ศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า	12
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า	13
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ.....	15
เอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	15
ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	15
ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	18
นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา.....	23
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา.....	32
เอกสารเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	47
ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	47
ลักษณะและความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	49
ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	51
ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	65
ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ.....	76
ตัวแปรอิสระระดับบุคคลากร.....	76
ความผูกพันต่อองค์กร.....	76
การปรับตัว.....	78

สารบัญ(ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)		
	การมีส่วนร่วม.....	79
	ตัวแปรอิสระระดับคณะวิชา.....	80
	ภาวะผู้นำ.....	80
	การติดต่อสื่อสาร.....	84
	การจูงใจ.....	87
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	90
	งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง.....	92
	งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง.....	93
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	100
	การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	100
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	107
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	107
	วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	119
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	120
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	120
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	130
	สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	130
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	132
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	132
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	141
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	141
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	144

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ)	
อภิปรายผล.....	144
ข้อเสนอแนะ.....	149
บรรณานุกรม	151
ภาคผนวก.....	162
ภาคผนวก ก คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	163
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	171
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	182
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	185

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	การแบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ชั้น	89
2	การเปรียบเทียบลักษณะของคนตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y.....	90
3	แสดงจำนวนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล คณาจารย์และคณะในสังกัดของ สถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	102
4	แสดงคณะตามประเภทกลุ่มวิชา ของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.....	104
5	จำนวนคณาจารย์ในแต่ละคณะจำแนกตามกลุ่มวิชา ของสถาบันการศึกษาในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.....	105
6	ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรอิสระระดับบุคคลกร ตัวแปรอิสระระดับคณะ และการนำ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ.....	133
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคคลกร กับการนำ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ.....	134
8	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ กับการเฉลี่ยการ นำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ.....	135
9	ผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed effects) และอิทธิพลสุ่ม (random effects) ของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ โดยการ วิเคราะห์โมเดลว่าง (Null Model).....	136
10	ผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed effects) และอิทธิพลสุ่ม (Random effects) ของตัวแปรอิสระระดับบุคคลกร โดยการวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model).....	137
11	ผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed effects) และอิทธิพลสุ่ม (Random effects) ของตัวแปรอิสระระดับคณะ จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคณะ (Macro level)...	139
12	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ.....	164
13	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการปรับตัว.....	165
14	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการมีส่วนร่วม.....	166
15	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาวะผู้นำ.....	167

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร.....	168
17 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการตั้งใจในการทำงาน.....	169
18 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ.....	170

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า.....	12
2 ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สถาบันการศึกษา พัฒนาขึ้น.....	26
3 องค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา	27
4 ระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่สถาบันการศึกษาพัฒนาขึ้น.....	34
5 แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตามวงจร PDCA.....	39
6 แสดงขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน	42
7 ขั้นตอนการวางแผน	43
8 กิจกรรมการตรวจสอบประเมินผลภายใน	44
9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก....	46
10 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวน มีเตอร์และแวน ฮอร์น	53
11 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของเซบาสเตียร์และแมสมาเนียน	56
12 ตัวแบบแสดงผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติของ เอ็ดเวิร์ด.....	57
13 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบาย แผนงานและการนำไปปฏิบัติของอเล็กซานเดอร์.....	59
14 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล	60
15 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบด้านการจัดการ.....	61
16 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร.....	62
17 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางด้านการบริหารของระบบราชการ	63
18 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางด้านการเมือง.....	63
19 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางทั่วไป	64
20 แสดงปัจจัยทางด้านบุคลากรที่ส่งผลต่อปัญหาทางด้านสมรรถนะภายใต้เงื่อนไขต่างๆ..	67
21 แสดงเงื่อนไขต่างๆที่ส่งผลต่อความสามารถในการควบคุมและปัญหาในการนำ นโยบายไปปฏิบัติ	69
22 ประเภทการติดต่อสื่อสาร	87
23 ขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	108

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงและผันผวนทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วในช่วงปี พ.ศ. 2540-2544 มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อการทำงานของภาครัฐ และเป็นตัวเร่งให้ทุกหน่วยงานจะต้องหันมาเปลี่ยนแปลงแนวความคิด การบริหารและวิธีการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความยั่งยืนและการบริหารจัดการที่ดี (มูลนิธิส่งเสริมนโยบายการศึกษา. 2546? : 1) อีกทั้งในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งส่งผลให้โลกดูเล็กลง คือ มีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วขึ้นก่อให้เกิดการนำเข้าและการแลกเปลี่ยนความเจริญและแนวความคิดต่างๆที่สำคัญ ได้แก่ ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์, เทคโนโลยี และสารสนเทศ มีการแข่งขันและการเปิดตลาดการค้าเสรี จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้และปฏิรูปตนเอง เพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมความพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญในการเผชิญกับภาวะวิกฤตดังกล่าว คือ คุณภาพของคน ทั้งนี้ เพราะคุณภาพของคนเป็นตัวแปรที่สำคัญในเชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อการพัฒนาประเทศในทุกๆด้าน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2539 : 10)

การที่จะพัฒนาคนให้มีคุณภาพนั้น ส่วนหนึ่งมาจากการได้รับการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ หรือแม้แต่การศึกษาตามอัธยาศัยก็ตาม ดังนั้นการศึกษาจึงเป็นกุญแจสำคัญที่สุดที่ช่วยแก้ไขปัญหและพัฒนาชาติได้อย่างดียิ่ง (เสกสรรค์ นาควงศ์. 2545 : 52) รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการศึกษามากขึ้น เห็นได้จากคำแถลงนโยบายของพันตำรวจโท ดร.ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ซึ่งแถลงต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 โดยได้กล่าวถึงนโยบายการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ในส่วนของการศึกษาว่า "รัฐบาลจะปฏิรูปการศึกษาตามเจตนารมณ์แห่งรัฐธรรมนูญ และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมแห่งความรู้ อันเป็นเงื่อนไขไปสู่ระบบเศรษฐกิจ ฐานความรู้ ให้คนไทยทั้งปวงได้รับโอกาส เท่าเทียมกันที่จะเรียนรู้ และฝึกอบรมได้ตลอดชีวิต และมีปัญญาเป็นทุนไว้สร้างงานและสร้างรายได้ และนำประเทศให้รอดพ้นจากวิกฤตเศรษฐกิจและสังคม โดยยึดหลักการศึกษสร้างชาติ สร้างคน และสร้างงาน" ซึ่งนโยบายด้านการศึกษานี้ ส่วนหนึ่งได้กล่าวไว้ดังรายละเอียดข้อ 2 ที่ว่า จะเน้นคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความเที่ยงธรรมในการบริหารจัดการศึกษาทุกประเภท และ

ทุกระดับ ตั้งแต่ปฐมวัยจนถึงอุดมศึกษา (สำนักนโยบายและแผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม. 2546 : 7-8)

การศึกษาในระดับอุดมศึกษานับได้ว่าเป็นหัวใจของการพัฒนาประเทศ เพราะเป็นการศึกษาขั้นสูงที่มุ่งพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพในสาขาวิชาต่างๆ ผู้สำเร็จการศึกษาในระดับอุดมศึกษาย่อมถือว่าเป็นผู้มีความรู้ในศาสตร์ที่ศึกษามาอย่างเพียงพอที่จะเป็นพื้นฐานในการประกอบอาชีพได้ตามสมควร (วันชัย ศิริชนะ. 2540 : 8) หรืออาจกล่าวได้ว่า ผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งก็คือบัณฑิตนั้น เปรียบเสมือนขุมกำลังสำคัญที่มีภาระหน้าที่ของการเป็นผู้นำในการพัฒนาประเทศ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เพราะหากสถาบันใดมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพแล้วสถาบันแห่งนั้นก็จะสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคมได้ และเนื่องจากในปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษามีจำนวนมาก อีกทั้งมีความหลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นด้านของความรู้ วิชา งบประมาณ หรือประเภทของสถาบัน การศึกษาระดับอุดมศึกษาเองก็ตาม ซึ่งความหลากหลายของสถาบันอุดมศึกษาที่ก่อให้เกิดบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษามาจากแต่ละสถาบัน มีคุณภาพที่แตกต่างกันออกไป ด้วยเหตุนี้ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำเป็นต้องปฏิรูปตัวเอง และมีทิศทางเพื่อผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพ คุณธรรม และสอดคล้องกับความต้องการของสังคม สร้างองค์ความรู้ทั้งในด้านลึกและด้านกว้างโดยคำนึงถึงความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการสากล เจื้อนไขทางวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ เพื่อนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศ, กระจายความรู้และบริการวิชาการสู่ประชาชน ชุมชน และหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ชุมชนมีคานาติสุข และพึ่งตนเองได้ มีความคล่องตัวในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสังคมรวมทั้งสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ (มูลนิธิส่งเสริมนโยบายการศึกษา. 2546? : 1)

ในการจัดการศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพนั้น ปรากฏว่ามี นักวิชาการหลายท่านสนับสนุนว่าควรนำแนวคิดระบบ ISO ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานอุตสาหกรรมมาปฏิบัติใช้กับระบบการจัดการศึกษาของไทยได้เลย แต่จากการศึกษาของนักการศึกษาไทยหลายท่านพบว่าระบบมาตรฐาน ISO ยังไม่เหมาะสำหรับการจัดการศึกษาในประเทศไทยมากนัก แต่ก็ไม่ควรที่จะปฏิเสธระบบมาตรฐาน ISO ทั้งหมด ควรขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้บริหารและคณาจารย์ว่าจะนำมาประยุกต์ใช้ทางการศึกษาได้อย่างไร (รุ่ง แก้วแดง. 2544 : 3-6) ด้วยเหตุนี้ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้ประกาศใช้นโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และแนวทางการปฏิบัติ พ.ศ. 2539 เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา บนพื้นฐานของเสรีภาพทางวิชาการและความเป็นอิสระในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา (วันชัย ศิริชนะ. 2544 : คำนำ) และต่อจากนั้นได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่ง

ถือเป็นกฎหมายแม่บททางด้านการศึกษาของประเทศ กล่าวไว้ในหมวด 6 ว่าด้วยเรื่องมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้สถานศึกษาทุกแห่งมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสามารถเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชนได้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก โดยที่สถาบันการศึกษาแต่ละแห่งจะต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานและสาธารณะ ทั้งนี้สถานศึกษาจะต้องให้บุคลากร คณะกรรมการสถานศึกษา ตลอดจนผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับ สถานศึกษา มีส่วนร่วมในการพิจารณาการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำแผนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติการกิจของสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน มุ่งเน้นที่การพัฒนาคุณภาพการศึกษา และคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ผู้รับผลประโยชน์ทางการศึกษาเกิดความพึงพอใจ มีความศรัทธาและมีความเชื่อมั่นต่อระบบการศึกษา และสนองตอบต่อนโยบายการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งกรอบนโยบายของแผนพัฒนาการศึกษา ระยะที่ 8 มีหัวข้อที่เกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ 1) ด้านการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา 2) ด้านการเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริหารอุดมศึกษาและระบบการตรวจสอบ 3) ด้านผลผลิตของการอุดมศึกษา

อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 ยังนับว่าประสบผลสำเร็จในระดับค่อนข้างดี โดยเฉพาะในด้านคุณภาพและความเป็นเลิศทางวิชาการที่มีการดำเนินโครงการประกันคุณภาพจนครบทุกสถาบัน และในปี พ.ศ. 2545 – 2549 ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดแผนการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 9 ขึ้นโดยมีลักษณะเป็นแผนยุทธศาสตร์ (strategic planing) ที่เน้นหลักการทำแผนในระบบเปิด โดยการให้ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมมืออย่างครบวงจรในกระบวนการจัดทำแผนการบริหาร และการติดตามประเมินผลแผน ให้ครอบคลุมอุดมศึกษาในภาพรวมของประเทศ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2545 : 50)

จะเห็นได้ว่าหลังจากการประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นอกจากจะก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งใหญ่แล้ว ยังสอดคล้องกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 8 อีกด้วย เพราะเป็นผลให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีการดำเนินการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติครบทุกสถาบัน และมีความเป็นรูปธรรม

เพื่อพร้อมรับการตรวจสอบประเมินผลจากภายนอก ในช่วงเวลาภายในปี พ.ศ. 2548 (ชลัช จงสืบทพันธ์; และคนอื่นๆ. 2545 : 1) ซึ่งผลที่ปรากฏแสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าของการประกันคุณภาพการศึกษาในเชิงนโยบาย แต่ผลจากการสำรวจก็ยังพบว่า บุคลากร อาจารย์ และผู้บริหาร สถาบันอุดมศึกษาจำนวนไม่น้อยที่มีความเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันการศึกษา คณะหรือหน่วยงานเป็นเรื่องที่น่าหนักใจ สับสน กังวล และยังมีข้อที่ยังไม่เข้าใจอีกมาก เพราะบุคลากรเหล่านั้นคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานใหม่ และเป็นภาระที่เพิ่มขึ้นนอกเหนือไปจากงานประจำที่ต้องทำ จนทำให้เกิดความรู้สึกเครียดและต่อต้านการปฏิรูปการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาไปด้วย (รุ่ง แก้วแดง. 2544 : 3)

จากการติดตามความเคลื่อนไหวของสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ที่ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาพบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขั้นตอนต่างๆของการดำเนินงาน โดยปัญหาในเรื่อง บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเด่นชัดที่สุด (ชลัช จงสืบทพันธ์; และคนอื่นๆ. 2545 : 1) ซึ่งถ้าหากปล่อยไว้โดยไม่สร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน เกิดความคลางแคลงใจในการประกันคุณภาพการศึกษา ว่าเป็นระบบการบริหารคุณภาพที่นำมาใช้กับระบบการศึกษาเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพได้หรือไม่ และนำไปสู่การมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และอาจส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษาไทยไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร ทั้งที่มีกฎหมายการศึกษารองรับประกาศให้ปฏิบัติก็ตาม

สาเหตุของความสำเร็จและความล้มเหลวของการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมาใช้กับระบบการศึกษานั้น หากศึกษาในองค์ความรู้ของทฤษฎีการนํานโยบายไปปฏิบัตินั้นจะพบว่าอาจมีสาเหตุมาจากสมรรถนะขององค์กร ในการสร้างกิจกรรมการจูงใจที่ทำให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ในด้านตัวบุคลากรประสิทธิผลของการนํานโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติ ความภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์การตลอดจนความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงจากวิธีการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เดิม (วรเดช จันทรศร. 2527 : 550) และหากองค์การใดประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความเต็มใจที่ปฏิบัติงาน มีความผูกพันและรับผิดชอบต่อโครงการที่นำไปปฏิบัติก็เชื่อว่านโยบายที่นำไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จ ขณะเดียวกันองค์การใดมีผู้นำที่มีความสามารถ มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจให้ชัดเจน สอดคล้องและถูกต้องตรงกัน ก็จะส่งผลให้การนํานโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จ (กล้า ทองขาว. 2545 : 64-66) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องคำนึงถึงเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จ โดยสถาบันอุดมศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผน ตรวจสอบประเมินผล และพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส

และมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตทางการศึกษาซึ่งก็คือ 1) บัณฑิต 2) งานวิจัย 3) งานบริการทางวิชาการสู่สังคม 4) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ที่มีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายการปฏิรูปการศึกษาเพื่อพัฒนาและสร้างผลผลิตทางการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดไว้ โดยมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติหลายตัวแปรด้วยกัน ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มของตัวแปรเป็นระดับที่ลดหลั่นกันได้ 2 ระดับ คือ ตัวแปรระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม ตัวแปรระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจ จากการศึกษาตัวแปรดังกล่าว ผู้วิจัยสนใจที่จะนำไปศึกษาเพื่อนำไปประกอบการพิจารณาหาแนวทางการส่งเสริมและพัฒนากิจการดำเนินงานผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา อันจะนำไปสู่การแก้ไขในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างประสบความสำเร็จสำหรับสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และระดับคณะกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 1.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และระดับคณะที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 2.1 เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 2.2 เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระระดับคณะ ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลของการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ทำให้ทราบตัวแปรอิสระระดับบุคลากรกับตัวแปรอิสระระดับคณะส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติเพียงใด เพื่อเป็นข้อมูล สาร

เสนอให้กับผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการประสานงานการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ควบคุม นิเทศ ส่งเสริมและปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ตลอดจนการเสริมสร้างเจตคติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนดและคาดหวังไว้

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีจำนวนสถาบันการศึกษาทั้งสิ้น 10 สถาบัน 111 คณะ โดยสถาบันการศึกษาทั้งหมดสามารถจำแนกคณะตามกลุ่มวิชาได้ดังนี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 46 คณะ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี 65 คณะ ซึ่งมีคณาจารย์ทั้งสิ้นจำนวน 12,576 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 9 สถาบันการศึกษา 34 คณะ โดยสถาบันการศึกษาทั้งหมดสามารถจำแนกคณะตามกลุ่มวิชา ได้ดังนี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 14 คณะ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี 20 คณะ ตามลำดับ มีจำนวนคณาจารย์ทั้งสิ้น 423 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two Stage Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่

- 1.1.1 ความผูกพันต่อองค์กร
- 1.1.2 การปรับตัว
- 1.1.3 การมีส่วนร่วม

1.2 ตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่

1.2.1 ภาวะผู้นำ

1.2.2 การติดต่อสื่อสาร

1.2.3 การจูงใจ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการบริหารจัดการและกระบวนการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาตามแนวปฏิบัติที่เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาแต่ละแห่งกำหนดขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อมว่าผลผลิตทางการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

2. การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ หมายถึง การที่คณาจารย์ในสังกัดคณะต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษา ลงมือปฏิบัติตามชุดปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย กระบวนการจัดการ กลไกในการปฏิบัติงาน และการประสานกิจกรรมดำเนินงานให้สอดคล้องตามพันธกิจ 4 ด้าน ของ สถานศึกษาให้ดำเนินไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนเกิดความเชื่อมั่นว่าสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้สามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพออกสู่สังคมได้ ซึ่งวัดโดยแบบสอบถามการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย โดยพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา 4 ด้าน ได้แก่

2.1 กระบวนการจัดการเรียนการสอน หมายถึง การดำเนินงานของคณาจารย์ที่สังกัดอยู่ในคณะต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาในด้านการจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของสังคมในปัจจุบัน ได้แก่ การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรการสอนในแต่ละรายวิชาของตน การจัดทำแผนการสอน การเตรียมการสอน การนำระบบการวัดและประเมินผลมาใช้ในการประเมินการเรียนและประเมินการสอนของผู้สอนเพื่อปรับปรุงการเรียนการสอนและการเรียนรู้ของผู้เรียน การผลิตและพัฒนาวัตกรรมการเรียนการสอน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา รวมถึงบทบาทของคณาจารย์ต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และพิจารณาถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ และการสนับสนุนของคณะต่อการมีกระบวนการจัดการศึกษา มีการพัฒนาหลักสูตรที่เปิดสอนทุกหลักสูตรให้ สอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการและวิชาชีพ มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปรับ

ปรุงหลักสูตรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงรวมถึงการที่คณะมีกิจกรรมการพัฒนาคณาจารย์ตามความต้องการของคณาจารย์ เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับและตรงกับความต้องการของสังคม

2.2 *กระบวนการผลิตงานวิจัย* หมายถึง การดำเนินการวิจัยของคณาจารย์ในคณะเนื่องมาจากการส่งเสริมและสนับสนุนของคณะ คณาจารย์มีความรู้ความสามารถในการทำการวิจัยอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการที่คณะมีการจัดสรรงบประมาณ และจัดหาแหล่งทุนวิจัยให้คณาจารย์ในคณะเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ใหม่ มีการพัฒนาฐานข้อมูลการวิจัยที่สามารถเผยแพร่ และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่สังคม มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการเพื่อสามารถนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่คณะ สถาบันอุดมศึกษาและสังคม

2.3 *กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม* หมายถึง การดำเนินงานของคณาจารย์ตามนโยบาย วัตถุประสงค์ของคณะนั้นๆ ในรูปแบบของการให้บริการในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ การดำเนินการอาจอยู่ในรูปแบบของการอภิปราย สัมมนา ฝึกอบรม ประชุมเชิงปฏิบัติการ(workshop) การเผยแพร่เอกสาร ตำรา และการจัดนิทรรศการ เป็นต้น โดยใช้ฐานความรู้และอุปกรณ์ที่คณะมีอยู่ให้แก่บุคคลทั่วไป เพื่อเกิดการพัฒนาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและสังคม

2.4 *กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม* หมายถึง การดำเนินงานของคณาจารย์ตามนโยบาย วัตถุประสงค์ของคณะนั้นๆ ในการส่งเสริมฟื้นฟูและรักษาไว้ซึ่งศิลปวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงามของไทยโดยการสอดแทรกเข้าไปในวิธีการดำเนินการเรียนการสอน เสริมสร้างบรรยากาศในการปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรมและจิตสำนึก เพื่อให้ได้นักศึกษาที่มีวินัย ซื่อสัตย์ และตรงต่อเวลา ตลอดจนการให้ความร่วมมือของคณาจารย์กับคณะและหน่วยงานต่างๆ ในการเผยแพร่ จัดกิจกรรม จัดนิทรรศการ เป็นต้น

3. *ความผูกพันต่อองค์กร* หมายถึง ความรู้สึกของคณาจารย์ที่มีต่อคณะ โดยแสดงออกในรูปแบบของความรู้สึกรักภูมิใจและผูกพันต่อคณะที่ตนสังกัดอยู่ คณาจารย์ภายในคณะมีความรักใคร่สามัคคี มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เต็มใจที่จะเสียสละกำลังร่างกายของตนเพื่อความก้าวหน้ารักษาภาพลักษณ์ ที่ดีของคณะ และปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกของคณะต่อไป โดยไม่คิดที่จะละทิ้งจากการเป็นส่วนหนึ่งของคณะ ซึ่งรวมถึงการที่คณาจารย์มีความเชื่อมั่นและยอมรับต่อนโยบาย เป้าหมายการปฏิบัติงานและการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะที่ตนสังกัดอยู่ ซึ่งวัดโดยใช้แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

4. *การปรับตัว* หมายถึง การที่คณาจารย์ในสังกัดของคณะนั้นๆ พยายามปรับพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดขึ้นกับตนเอง เพื่อตอบสนอง

ต่อการเผชิญปัญหา อาจจะโดยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งความรู้ต่างๆ การปรับปรุงรูปแบบการปฏิบัติงานจากเดิม รวมทั้งความพยายามของบุคคลที่จะเอาชนะอุปสรรคที่ขัดขวางไม่ให้บรรลุเป้าหมายจุดมุ่งหมายการปฏิบัติงานและการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสถาบันอุดมศึกษาของตน ซึ่งวัดโดยใช้แบบวัดการปรับตัวของอาจารย์

5. *การมีส่วนร่วม* หมายถึง การเปิดโอกาสให้คณาจารย์ในสังกัดคณะนั้นๆ ได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญชำนาญงานของแต่ละคน เข้ามามีส่วนร่วมในการคิด การวางแผน การตัดสินใจ การแก้ปัญหาาร่วมกัน และการลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามนโยบาย เป้าหมายการปฏิบัติงานและการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสถาบันอุดมศึกษา ได้อย่างอิสระและมีความคิดสร้างสรรค์ อาจจะโดยการเข้าร่วมประชุม การเสวนากลุ่มภายในคณะ เป็นต้น ซึ่งวัดโดยใช้แบบสอบถามการมีส่วนร่วม

6. *ภาวะผู้นำ* หมายถึง การแสดงออกถึงวิสัยทัศน์ ความเข้มแข็งและความสามารถของคนบติในการใช้อิทธิพลควบคุม สั่งการต่อคณาจารย์ที่สัมพันธ์กันในฐานะผู้ได้บังคับบัญชาอย่างมีชั้นเชิงและศิลปะเพื่อให้เกิดพฤติกรรมความร่วมมือระหว่างคณาจารย์ในคณะนั้นๆ การแนะนำ ชี้แนะแนวทางในการ ปฏิบัติงาน การส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามนโยบายการดำเนินงานและการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามที่คณะกำหนดไว้ รวมถึงอุปนิสัยและ พฤติกรรมของคนบติที่แสดงต่อผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งวัดโดยใช้แบบวัดภาวะผู้นำของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล

7. *การติดต่อสื่อสาร* หมายถึง วิธีการต่างๆ ที่คณาจารย์ได้รับการปฏิบัติจากคณะ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการประสานงาน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร นโยบาย คำสั่ง และรายงานต่างๆ จากคณะและสถาบันอุดมศึกษา รวมถึงการสนทนา รับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างเพื่อนร่วมงาน คนบติและความชัดเจน กระชับของข้อความ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องสอดคล้องตรงกัน ซึ่งจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งในการปฏิบัติงานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งวัดโดยใช้แบบวัดการติดต่อสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล

8. *การจูงใจ* หมายถึง การที่คณาจารย์ของคณะได้รับการปฏิบัติจากกิจกรรมและสิ่งจูงใจของคณะเพื่อให้เกิดพลังกระตุ้นพฤติกรรม การแสดงความสามารถเพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานและการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน เช่น การมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ เป็นงานที่คณาจารย์สนใจและถนัดตามความเหมาะสม เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้และเพิ่มพูนประสบการณ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ โดยรวมถึงปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ เช่น การพิจารณาเลื่อนขั้น

ตำแหน่งและเลื่อนขั้นเงินเดือนไปสู่ระดับที่สูงกว่าเดิม สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน นโยบายการบริหารงาน ความสัมพันธ์ในคณะ การได้รับคำชมเชยเมื่องานประสบผลสำเร็จ การได้รับการสนับสนุนให้เข้าร่วมฝึกอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดทักษะที่ดีในการปฏิบัติงาน และเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อคณะ ซึ่งวัดโดยใช้แบบวัดการจูงใจในการทำงานของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล

9. *ผู้นำ* หมายถึง คณบดีของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

10. *คณาจารย์* หมายถึง คณาจารย์ผู้ปฏิบัติงานด้านการสอนในสังกัดคณะต่างๆ ของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

11. *กลุ่มวิชา* หมายถึง การจัดกลุ่มของคณะในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีทิศทางขององค์ความรู้ของแต่ละคณะไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกคณะได้ตามกลุ่มวิชา 4 กลุ่มด้วยกัน คือ

11.1 *กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ (Social Sciences and Humanity Sciences)* ได้แก่

11.1.1 สาขาวิชาทางศึกษาศาสตร์และการฝึกหัดครู เช่น วิชาประถมศึกษา การมัธยมศึกษา สุขศึกษา การศึกษาผู้ใหญ่ บริหารการศึกษา เทคโนโลยีการศึกษา จิตวิทยา การศึกษา ศิลปศึกษา พยาบาลศึกษา ฯลฯ

11.1.2 สาขาวิชาทางนิติศาสตร์ ได้แก่ วิชาที่เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ

11.1.3 สาขาวิชาทางสังคมศาสตร์

11.1.3.1 สังคมและพฤติกรรมศาสตร์ : วิชาเศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ จิตวิทยา ภูมิศาสตร์ สังคมวิทยา และมานุษยวิทยา สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ประชากรศาสตร์ และวิชาอื่นที่คล้ายกัน

11.1.3.2 การบริหารพาณิชการและธุรกิจ : วิชาพาณิชยศาสตร์ การบัญชี การธนาคาร และการเงิน การบริหารธุรกิจ การจัดการ การตลาด การประกันภัย ฯลฯ

11.1.3.3 การสื่อสารมวลชนและการเอกสาร : วิชาวารสารศาสตร์ การสื่อสารมวลชน นิเทศศาสตร์ การประชาสัมพันธ์ บรรณารักษศาสตร์ ฯลฯ

11.1.3.4 คหกรรมศาสตร์ : โภชนศาสตร์ คหกรรมศาสตร์ ฯลฯ

11.1.4 สาขาวิชาทางมนุษยศาสตร์ ศาสนา และเทววิทยา เช่น โบราณคดี อักษรศาสตร์ วรรณคดีเปรียบเทียบ ศาสนาและเทววิทยา ประวัติศาสตร์ ภาษาศาสตร์ ภาษาศาสตร์และวรรณคดี ปรัชญา ฯลฯ

11.1.5 สาขาวิชาทางวิจิตรศิลป์และประยุกต์ศิลป์ เช่น วิชาทัศนศิลป์ จิตรกรรม ประติมากรรม ภาพพิมพ์ ศิลปกรรม ศิลปการละคร ประวัติศาสตร์ศิลปะ ฯลฯ

11.2 วิทยาศาสตร์การแพทย์ (Health Sciences and Sciences & Technology) ได้แก่

11.2.1 สาขาวิชาการแพทยศาสตร์และวิชาที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น วิชาทันตแพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ แพทยศาสตร์ กายภาพบำบัด พยาบาลศาสตร์ สาธารณสุขศาสตร์ อาชีวอนามัย ฯลฯ

11.2.2 สาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์ธรรมชาติ

11.2.2.1 วิทยาศาสตร์ธรรมชาติ : วิชาวิทยาศาสตร์ทั่วไป เคมี ชีววิทยา จุลชีววิทยา ธรณีวิทยา ฟิสิกส์ สมุทรศาสตร์ ฯลฯ

11.2.2.2 คณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์ : วิชาคณิตศาสตร์ สถิติ สถิติประยุกต์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

11.3.2 สาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์

11.3.2.1 วิศวกรรมศาสตร์ : วิชาวิศวกรรมโยธา วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมเคมี วิศวกรรมเกษตร วิศวกรรมอุตสาหการ วิศวกรรมเหมืองแร่ วิศวกรรมเครื่องกล นิวเคลียร์เทคโนโลยี ฯลฯ

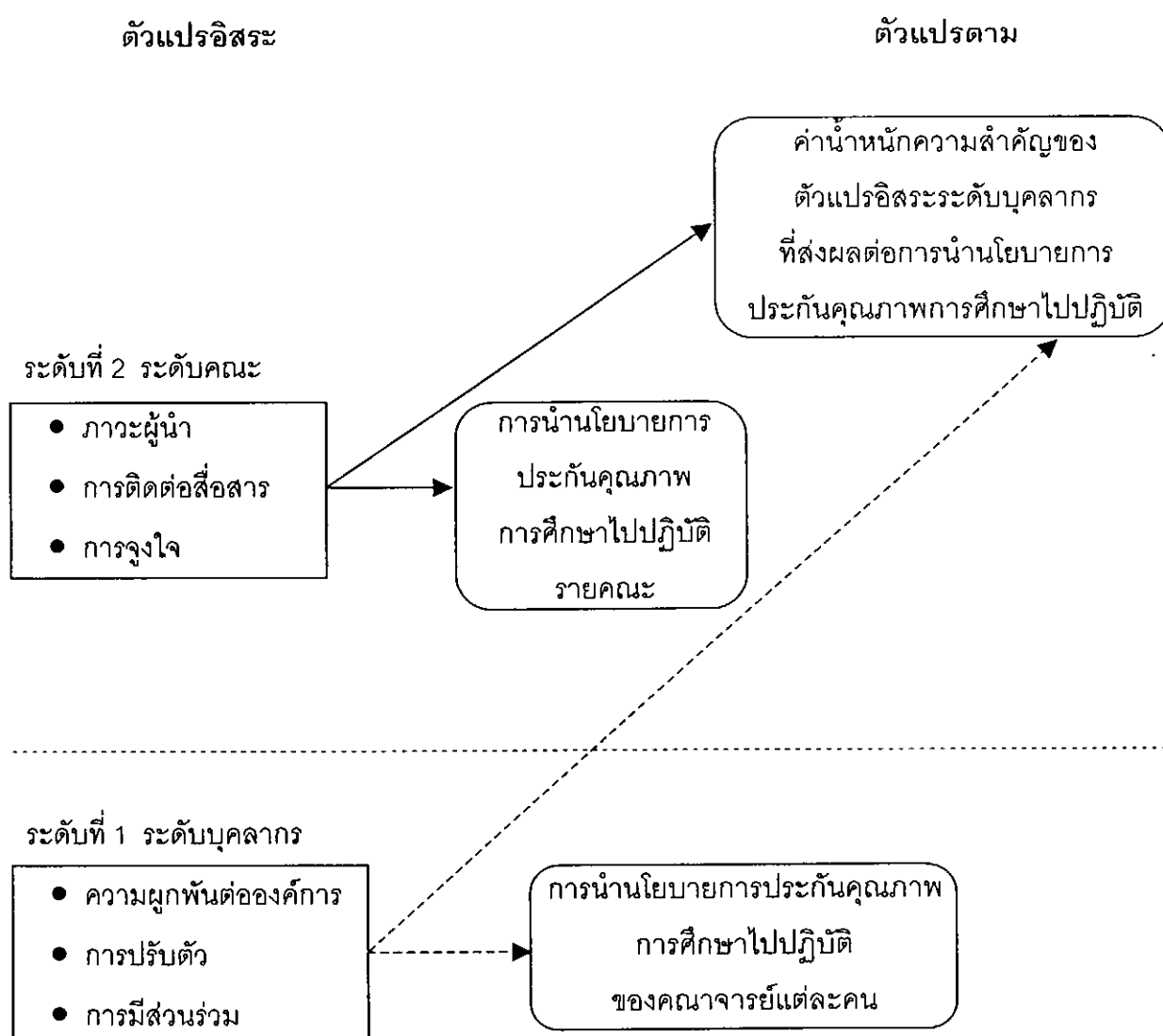
11.3.2.2 สถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง : วิชาสถาปัตยกรรม การผังเมือง การออกแบบชุมชน เทคโนโลยีทางอาคาร เคนการ สถาปัตยกรรมภายใน ฯลฯ

11.3.2.3 สาขาวิชาทางเกษตรศาสตร์ วนศาสตร์ และการประมง เช่น วิชากีฏวิทยา เกษตรกลวิธาน พืชศาสตร์ พืชสวน พืชไร่ วนศาสตร์ การจัดการ ทรัพยากรป่าไม้ ปฐพีศาสตร์ อารักขาพืช สัตวบาล สัตวแพทยศาสตร์ การประมง ฯลฯ

11.3.2.4 วิชาอื่น ๆ เช่น วิชาเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมศึกษา การจัดการสิ่งแวดล้อม ฯลฯ

กรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลสามารถจัดเป็นระดับได้ 2 ระดับ คือ ตัวแปรอิสระระดับบุคคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม กับตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาค้นคว้า ตามแนวการวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel analysis) ดังภาพประกอบ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานของการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และตัวแปรอิสระระดับคณะกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์ ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์กัน

1.2 ตัวแปรอิสระระดับคณะ กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์กัน

2 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และตัวแปรอิสระระดับคณะ อย่างน้อย 1 ตัว ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากรอย่างน้อย 1 ตัว ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

2.2 ตัวแปรอิสระระดับคณะอย่างน้อย 1 ตัว ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของสถาบันอุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอหัวข้อตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 1.1 เอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.1.2 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.1.3 นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
 - 1.1.4 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.2 ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ
 - 1.2.1 ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ
 - 1.2.2 ลักษณะและความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ
 - 1.2.3 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ
 - 1.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ
2. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 2.1 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร
 - 2.1.1 ความผูกพันต่อองค์กร
 - 2.1.2 การปรับตัว
 - 2.1.3 การมีส่วนร่วม
 - 2.2 ตัวแปรอิสระระดับคณะ
 - 2.2.1 ภาวะผู้นำ
 - 2.2.2 การติดต่อสื่อสาร
 - 2.2.3 การจูงใจ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

1.1 เอกสารเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

มีหน่วยงานและนักวิชาการได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้หลายความหมาย ดังนี้

สมศักดิ์ สินธุระเวช (2539 : 3) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ระบบที่สร้างความมั่นใจต่อสังคม ผู้ปกครอง ลูกค้ ว่าสถานศึกษาที่ได้รับรองมาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดไว้

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2542 : 1) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติที่จำเป็นต้องดำเนินงาน เพื่อประกันว่าคุณภาพของการศึกษาได้รับการรักษาไว้และส่งเสริมเพิ่มพูน การประกันคุณภาพการศึกษา จึงรวมถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใดๆ ที่หากดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543 : 7) ให้ความหมายว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

จำรัส นองมาก (2544 : 2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่สถานศึกษากำหนดขึ้น เป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อให้มีความมั่นใจว่า ถ้าทำตามกระบวนการที่กำหนดนี้แล้ว การศึกษาจะมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

มุกดาพรอดซ์; สตีเฟน; และมอร์แกน คอรัลีน (อ้างอิงมาจาก พฤทธิ ศิริบริวรรณพิทักษ์; และสุชาติ กิจพิทักษ์. 2545 : 2) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง การดำเนินการ เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบ หรือการประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร

พฤทธิ ศิริบริวรรณพิทักษ์; และสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545 : 6) ได้ให้ความหมายของ การประกันคุณภาพการศึกษาว่า เป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมภารกิจของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษาทั้งยัง

เป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพ และสร้างสรรค์การศึกษาให้เป็น กลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น

วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์, อมรรัตน์ พันธงาม; และชนาธิป ห้วยแป (2545 : 1) ให้ความหมายของ การประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตาม ภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนมีความมั่นใจในระบบการ

วิจิตร ศรีสะอ้าน (2546 : 4-5) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือ การประกันว่าระบบการศึกษาจะเสริมสร้างคุณภาพคนไทยให้เป็นไปตามที่เราต้องการ ส่งผลไปสู่การที่ทำให้ประเทศไทยพึ่งตนเองได้ พัฒนาได้ และแข่งขันได้ เพราะคนเป็นปัจจัยนำของการพัฒนาทั้งปวง

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการบริหารจัดการ และการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษากำหนดขึ้น เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อมว่าผลผลิตของสถานศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนดไว้

มีหน่วยงานและนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไว้ ดังนี้

อุทุมพร จามรมาน (2542 : 1) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการอุดมศึกษามีหลายความคิด บางแนวคิดก็เน้นที่ปัจจัยนำเข้า (Input) บางแนวคิดก็เน้นที่กระบวนการ (Process) และบางแนวคิดก็เน้นที่ผลลัพธ์ (Output) และผลกระทบ (Impact)

ทบวงมหาวิทยาลัยเน้นที่กระบวนการทำงานของทุกคนตามพันธกิจ 4 อย่างที่คณะระบุไว้ คือ

1. กระบวนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ
2. กระบวนการผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพ
3. กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อผลงานที่มีคุณภาพ
4. กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อผลงานที่มีคุณภาพ

และกระบวนการเพื่อให้เกิดคุณภาพตามพันธกิจดังกล่าว ต้องอาศัยกระบวนการที่สำคัญอีก 3 อย่างคือ

1. กระบวนการบริหารจัดการที่โปร่งใส มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
2. กระบวนการด้านงบประมาณ รายได้ และรายจ่าย ที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
3. กระบวนการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2542 : 1) เสนอไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา จะมีประสิทธิผลต่อเมื่อได้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการทบทวนและติดตามกระบวนการดำเนินการโดยใกล้ชิด

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2543 : 11) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า คือ

1. การระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/คณะ/ภาควิชา/หลักสูตร อย่างชัดเจน และสื่อสารกันรู้เรื่อง
2. กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการประเมินกระบวนการให้บริการ เป็นกระบวนการที่โปร่งใส และได้รับการยอมรับจากคนในหน่วยงาน นอกจากนี้ทุกคนรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี
3. คนในหน่วยงานรู้ว่า บทบาทและหน้าที่ของตนคืออะไร และทุกคนรู้ว่าใครทำอะไร
4. หน่วยงาน ให้ความหมายของคำว่า "คุณภาพ" อย่างชัดเจน สามารถวัดได้ และมีหลักฐานที่เชื่อถือได้
5. ตัวชี้วัด ทุกอย่างดำเนินงานไปตามแผน มีความชัดเจน
6. เมื่อมีสัญญาณว่า บางสิ่งบางอย่างกำลังจะผิดพลาดได้มีการแก้ไขทัน และได้เตรียมหาทางออก/ทางแก้ไขความผิดพลาดไว้ล่วงหน้าด้วย

และในปี พ.ศ. 2544 อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2544 : 2) ได้กล่าวไว้ว่า การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) หมายถึง

1. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit)
2. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)
3. การรับรองวิทยฐานะ (Quality Accreditation)

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2544 : 4) ให้ความหมายว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาระบบอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2544 : 4) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาว่า หมายถึง การมีระบบกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา คือ การที่สถาบันอุดมศึกษามีระบบกลไกการตรวจสอบ และการประเมินผลกระบวนการดำเนินงานตามพันธกิจ 4 อย่าง ของสถานศึกษาเพื่อเป็นหลักประกันว่าผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งได้แก่ บัณฑิต งานวิจัย งานบริการวิชาการแก่สังคม และงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนเกิดความเชื่อมั่นว่าสถานศึกษาสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพออกสู่สังคมได้

1.1.2 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความจำเป็นต่อสังคมทั้งนี้เนื่องมาจาก (สมเกียรติ รัตน. 2543 : 15-16)

1. ประเทศไทยยังไม่เคยมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีรูปแบบชัดเจน
2. แนวโน้มที่แตกต่างของคุณภาพสถาบันการศึกษาและบัณฑิต
3. มีแนวโน้มการแข่งขันในเชิงคุณภาพของการศึกษามีมากขึ้น
4. สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ
5. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา เป็นรากฐานของการพัฒนาองค์ความรู้ในสถาบันอย่างต่อเนื่อง
6. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส และความรับผิดชอบซึ่ง ตรวจสอบได้

ปัจจุบันนี้หลายประเทศได้จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้มั่นใจว่าสถานศึกษาแต่ละระดับของเขาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐาน เพราะทั่วโลกมีความเชื่ออย่างเดียวกันว่า การศึกษา คือ "การลงทุนสำหรับอนาคตของประเทศ" โดยเฉพาะในยุคเศรษฐกิจใหม่ซึ่งเป็นเศรษฐกิจที่ใช้ ความรู้ และอุตสาหกรรมที่ใช้ความรู้ สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทุกประเทศได้เริ่มมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาก็นี้อาจได้จาก ลงทุนเพื่อการศึกษาไปเป็นจำนวนมหาศาล ทั้งที่เป็นเงินงบประมาณของรัฐ หรือเงินของบุคคลจึงจำเป็นต้องคำนึงถึง "ความคุ้มค่าของการลงทุน" เพื่อให้คุณภาพผู้เรียนดีขึ้นอย่างแท้จริง (รุ่ง แก้วแดง. 2544 : 11-12)

ส.วาสนา ประवालพฤกษ์ (2544 : 214) กล่าวไว้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษามีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ

1. เพื่อประกันความคุ้มค่า โดยสามารถแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความรับผิดชอบต่อในการบริหารและการจัดการให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ตามสภาพการลงทุนและทรัพยากรที่ใช้
2. เพื่อส่งเสริมให้เกิดพัฒนาทางการศึกษา การปรับปรุงงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. เพื่อเสนอประสิทธิผลของการจัดการศึกษาแก่สาธารณชน

พญูทธิ์ ศิริบรรณพิทักษ์; และสุชาติ กิจพิทักษ์ (2545 : 3-5) กล่าวว่า การจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคนให้มีคุณภาพจึงเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งโดยจะต้องเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อทำให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวคนได้รับการพัฒนาอย่างเต็มที่ทำให้เป็นคนที่มีรู้จักคิดวิเคราะห์ รู้จักแก้ปัญหา มีความคิดสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเองและสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างเป็นสุข ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาของประเทศไทย โดยจะต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดกลไกในการตรวจสอบและกระตุ้นให้หน่วยงานทางการศึกษามีการควบคุมคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และยังให้ทัศนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยกัน 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและความสามารถตัดสินใจเลือกบริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน
2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง
3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษาที่มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

ทบทวนมหาวิทยาลัย (2544 : 1) กล่าวถึงความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอนการวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว แต่ระยะที่ผ่านมา ยังไม่มีการประเมินภารกิจดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ประกอบกับปัจจุบันมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกและภายในหลายประการ ที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับ อุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวมีอาทิ

1. คุณภาพสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยรวมในระยะยาว
2. มีการแข่งขันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษา และคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในและนอกประเทศมากขึ้น
3. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น

4. สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

5. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

6. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส และความรับผิดชอบซึ่ง ตรวจสอบได้

7. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา

จรัส นองมาก (2544 : 5-12) กล่าวถึงพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ว่าให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพราะได้กำหนดสาระบัญญัติเรื่องนี้ไว้หมวดหนึ่งโดยเฉพาะ คือในหมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ตระหนักและดำเนินการในเรื่องนี้ครบถ้วน ถูกต้อง

สาระบัญญัติในกฎหมายฉบับนี้ ปรากฏไว้ในมาตรา 47 ถึงมาตรา 51 แต่ละมาตรา แสดงให้เห็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของสถานศึกษา ได้ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรานี้ กล่าวถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพที่จะนำมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานของสถานศึกษา ระบบการประกันคุณภาพมีสองลักษณะ คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก ซึ่งรายละเอียดในเรื่องระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้นิวยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และได้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงาน ต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องของสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด การดำเนินงานของสถานศึกษา ตามแนวทางที่กำหนดในมาตรานี้ อาจแยกกล่าวเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. ต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ

2. ต้องดำเนินการต่อเนื่องเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารปกติ

3. ต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนา และการเตรียมรับการประเมินภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน

การประเมินคุณภาพสถานศึกษาจากองค์กรภายนอกจะดำเนินการโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นองค์การมหาชน สำนักงานนี้มีหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ และดำเนินการให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องได้รับการประเมินอย่างน้อยหนึ่งครั้งในรอบห้าปี สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจะต้องจัดทำรายงานผลการประเมินสถานศึกษา เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสถานศึกษาที่ถูกประเมิน รวมทั้งจะต้องเปิดเผยรายงานให้สาธารณชนทราบด้วย รายงานการประเมินนี้จะต้องเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการปรับปรุงพัฒนาสถานศึกษา กล่าวคือ สถานศึกษาจะได้ทราบข้อมูลว่าตัวเอง ดีเด่น ด้อย ในเรื่องไหน ควรปรับปรุงอย่างไร ต้นสังกัดได้ทราบว่าสถานศึกษาในความรับผิดชอบอยู่ในสภาพเช่นไร ต้องส่งเสริมสนับสนุนในเรื่องอะไรบ้าง

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอก ที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น

สาระในมาตรานี้ เป็นบทบังคับให้สถานศึกษา สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาจะปฏิเสธการปฏิบัติงานของผู้ทำหน้าที่ประเมินภายนอก ตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพกำหนดไม่ได้ แต่จะต้องอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน กิจกรรมต่างๆ ให้ครบถ้วนตามกระบวนการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 51 ในกรณีที่เกิดผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา รายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

การประเมินผลการดำเนินงานของสถานศึกษา โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาในแต่ละมาตรฐานจะมีเกณฑ์เพื่อพิจารณาว่าคุณภาพอยู่ในระดับใด หากประเมินแล้ว เรื่องไหนยังไม่ผ่านเกณฑ์ ผู้ประเมินก็จะเสนอแนะให้สถานศึกษานั้นปรับปรุงแก้ไข และในบางเรื่องขึ้นปล่อยไว้จะเป็นอันตราย เกิดผลเสียหายต่อสถานศึกษาและบุคลากรใน สถานศึกษาก็จะกำหนดระยะเวลาให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขด้วย

กล่าวได้ว่า ความพยายามของ สกศ. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เป็นต้นมา จนสามารถกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ได้ปรากฏผลอย่างเป็นรูปธรรมเมื่อมีการกำหนดไว้ในหมวด 6 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 นับเป็นความสำเร็จในเชิงนิติบัญญัติ และเป็นจุดเริ่มต้นของระบบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาที่สมบูรณ์ของประเทศไทยนับแต่นั้นเป็นต้นไป (รุ่ง แก้วแดง. 2544 : 37)

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่า ความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องมาจาก ในปัจจุบันมีการแข่งขันในด้านของคุณภาพการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตทั้งในและนอกประเทศเพิ่มมากขึ้น แต่ขณะเดียวกันคุณภาพของสถานศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศก็มีแนวโน้มที่จะเพิ่มความแตกต่างเช่นเดียวกัน ดังนั้นสถานศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา ปรับปรุงงานให้มีคุณภาพ มีกลไกในการตรวจสอบและกระตุ้นให้หน่วยงานทางการศึกษามีการควบคุมคุณภาพทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความรับผิดชอบในการบริการและการจัดการ ให้บรรลุผลตามเป้าหมายของการกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ คือ การจัดการการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อีกทั้งสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบและเผยแพร่ผลงานของการจัดการศึกษาแก่สาธารณชน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลิตผลที่มีคุณภาพสู่สังคมได้

เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 จึงได้กำหนดให้สถาบันการศึกษาทุกแห่งมีระบบการประกันคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพภายนอก โดยบัญญัติสาระสำคัญไว้ในหมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษา

1.1.3 นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ในช่วงแรกๆ นั้นให้ความสำคัญกับการดำเนินการการควบคุมคุณภาพของหลักสูตร แต่ในส่วนของการกิจอื่นๆ ของสถาบันอุดมศึกษานั้น ก็ยังขาดระบบควบคุมคุณภาพที่ชัดเจน ซึ่งปัญหานี้เองทำให้เกิดแนวคิดในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาที่พิจารณาครอบคลุมในทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา

ในปี พ.ศ. 2537 มีการประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ได้มีการเสนอหลักการ แนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทย ซึ่งนับว่าเป็นจุดเริ่มต้นในการดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรมในประเทศไทย

จากนั้น ในปี พ.ศ. 2539 ทบวงมหาวิทยาลัย จึงได้ประกาศนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษา ต่อมาจึงมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก และตามพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544 : 1-12)

1.1.3.1 นโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัย ได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องนโยบายและแนวทางปฏิบัติ ในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2539 และได้เผยแพร่ไปยังสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดและในกำกับทบวงมหาวิทยาลัย มีสาระสำคัญดังนี้

1. ทบวงมหาวิทยาลัยจะพัฒนาให้มีระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติภารกิจทุกด้านอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานของควมมีเสรีภาพทางวิชาการและอิสระภาพในการดำเนินงานที่สังคมหรือหน่วยงานภายนอกยังคงเข้าไปตรวจสอบได้ อันจะนำมาซึ่งควมมีมาตรฐานทางการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและสามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ทั้งนี้ โดยจะได้มีการแต่งตั้ง คณะอนุกรรมการมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาขึ้น เพื่อกำกับดูแลและบริหารงานด้านมาตรฐานการศึกษา ตลอดจนการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

2. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา โดย

มุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมขึ้น ทั้งนี้ แต่ละสถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการภายในตามความเหมาะสม

3. ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดหลักการและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางเบื้องต้นในการดำเนินการ โดยแต่ละสถาบันอาจนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการของแต่ละสถาบันได้ตามความจำเป็น

4. เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละสถาบันได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกโดยกว้างขวางและเป็นการแสดงถึงควมมีคุณภาพของการจัดการศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจะจัดให้มีกลไกของการตรวจสอบ และประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา (quality audit) ที่แต่ละสถาบันได้จัดให้มีขึ้น ทั้งในระดับสถาบันและคณะ แล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

5. ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งสมาคมวิชาการหรือสมาคมวิชาชีพ ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

6. ทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ มาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอกให้ได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองในการเลือกสถานศึกษา เป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ แก่สถาบันอุดมศึกษา เพื่อกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

หากจะสรุปนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัยแล้ว จะเห็นว่า ในระยะแรกของการดำเนินการ ทบวงมหาวิทยาลัยจะกำหนดหลักการและแนวทางการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่สถาบันการศึกษา โดยมีกลไกการตรวจสอบ และมีระบบการประเมินผลทั้งในระดับสถาบันและคณะ เพื่อพร้อมต่อการ รับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป

สถาบันอุดมศึกษามีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษา ตามภารกิจของสถานศึกษา และส่งเสริมให้สถานศึกษาสร้างกลไกการควบคุมคุณภาพเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาขององค์ประกอบต่างๆ อีกทั้งสถาบันอุดมศึกษาจะต้องเปิดโอกาสให้สาธารณชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาต่อสังคมและบุคคลภายนอกให้ได้รับทราบ

1.1.3.2 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา (quality assurance) ประกอบด้วย การควบคุม(control) การตรวจสอบ(audit) และการประเมิน(assess) การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ(quality factor) ตามดัชนีบ่งชี้ (index) ที่กำหนด ซึ่งแนวทางในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษามีดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพการศึกษา

การควบคุมคุณภาพการศึกษาเป็นการจัดการให้มีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ เพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีชี้วัดคุณภาพโดยมีขั้นตอนดังนี้

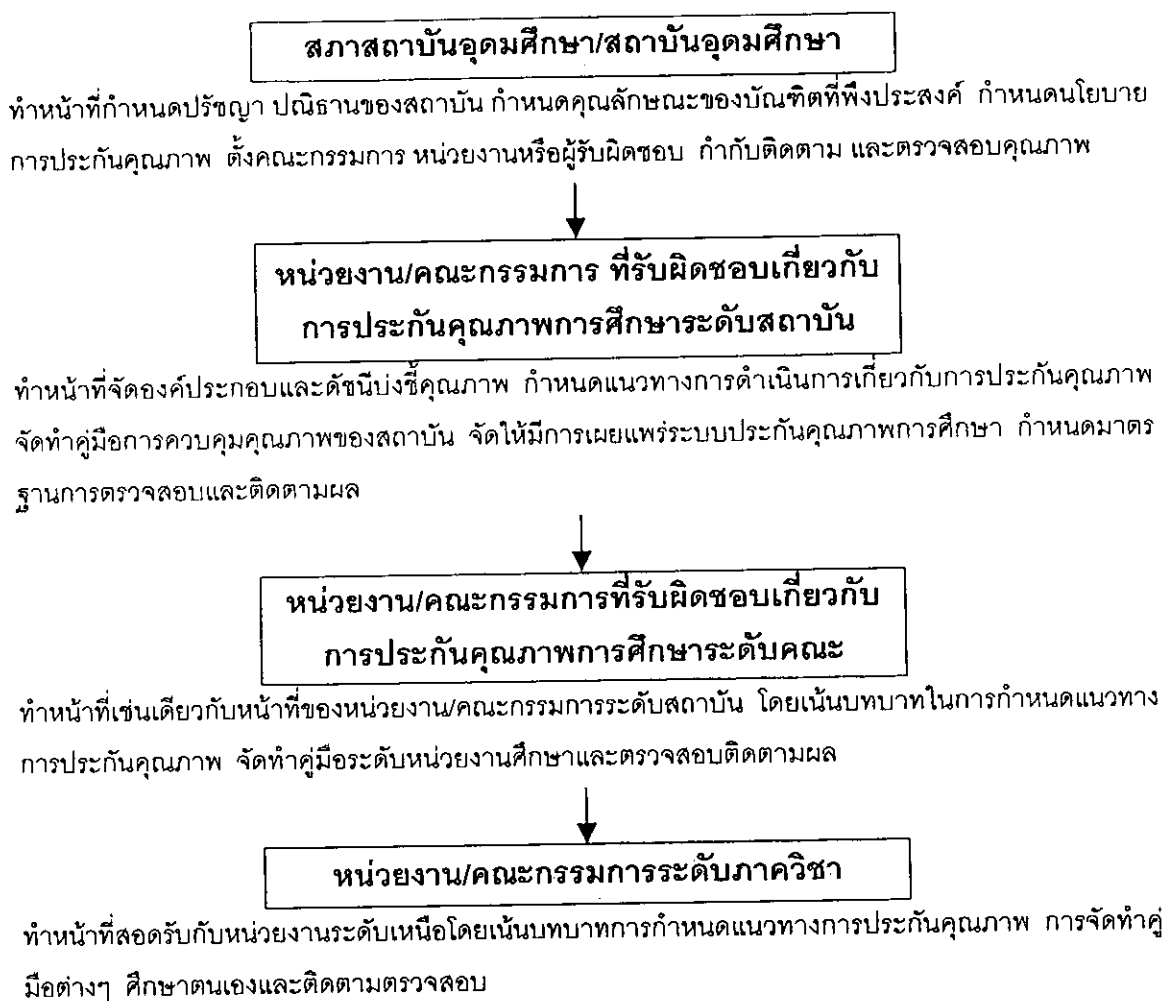
1.1 การสร้างระบบกลไกการควบคุมคุณภาพ

คณะ/สถาบันอุดมศึกษา ดำเนินการจัดระบบกลไกควบคุมคุณภาพภายในโดยยึดปรัชญาและ/หรือปณิธานของสถาบัน องค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนด เป็นแนวทางในการจัดทำระบบและกลไก

กลไกการควบคุมคุณภาพที่สำคัญ คือ หน่วยงานและ/คณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจจะจัดตั้งในระดับสถาบันและระดับคณะ โดยให้มี บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นภายในสถาบันตามระบบ ดังในภาพประกอบ 2

1.2 การพัฒนาระบบคุณภาพ

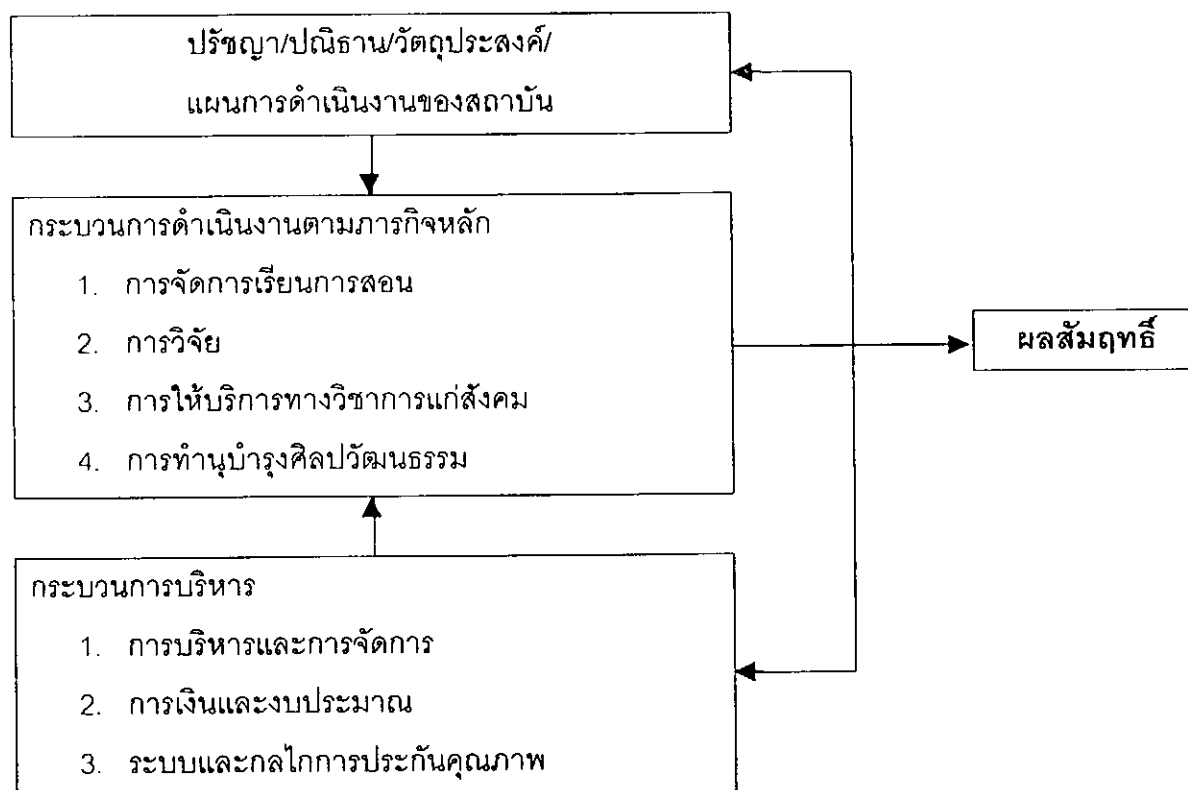
การเลือกระบบคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาอาจพัฒนาระบบคุณภาพที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบันของตน และเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบและอ้างอิงได้ หรือพิจารณาเลือกระบบคุณภาพที่เป็นสากล แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเองหรือเป็นระบบสากล จะต้องเป็นกระบวนการบริหารจัดการคุณภาพที่มีการวางแผน มีการดำเนินการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และปรับปรุงตามองค์ประกอบของคุณภาพที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง



ภาพประกอบ 2 ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
ที่สถาบันการศึกษาพัฒนาขึ้น

1.3 องค์ประกอบและดัชนีชี้คุณภาพ

องค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีชี้คุณภาพไม่ว่าสถาบันอุดมศึกษาจะเลือกระบบคุณภาพใด จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 องค์ประกอบหลักในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา

ดังนั้นการควบคุมคุณภาพภายใน สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดระบบและกลไกการ ควบคุมคุณภาพการศึกษา โดยอาศัยองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีชี้คุณภาพที่สอดคล้องกับองค์ประกอบหลักดังกล่าว คณะกรรมการทบวงมหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ 5/2541 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2541 และคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 จึงมีมติเห็นชอบกับองค์ประกอบของคุณภาพและดัชนีชี้คุณภาพดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนด ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบันและมีแผนดำเนินการที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธาน และ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1. ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์

สถาบันอุดมศึกษา มีการกำหนดปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์ของสถาบันไว้ ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

2. แผนงาน

สถาบันอุดมศึกษา มีการวางแผนการศึกษาให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และ วัตถุประสงค์ของสถาบัน มีการดำเนินงานตามแผน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด

3. การประเมินแผนงานและโครงการ

สถาบันอุดมศึกษา พึงประเมินแผนงานและโครงการเป็นระยะๆ มีการปรับปรุง แผนงานและโครงการให้สอดคล้อง และทันต่อความเปลี่ยนแปลง

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษา พึงจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความพร้อมเกี่ยวกับหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษา และปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน

1. หลักสูตร

สถาบันอุดมศึกษา มีการพัฒนาหลักสูตรที่เปิดสอนทุกหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการและวิชาชีพ มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงหลักสูตรต่อความเปลี่ยนแปลง

2. อาจารย์

สถาบันอุดมศึกษา มีระบบการสรรหา พัฒนา และธำรงรักษาไว้ซึ่งอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ คุณธรรมและจริยธรรม มีการกำหนดภารกิจของอาจารย์ ไว้ชัดเจน และมีการประเมินผลการปฏิบัติการกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน

3. กระบวนการเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีการทำแผนการสอน การเตรียมการสอน การทำรายละเอียดชุดวิชา การใช้นวัตกรรมในการสอน การประเมินผล การเรียน และการประเมินการสอนของอาจารย์

4. นักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษา มีการจัดระบบการคัดเลือกนักศึกษา และระบบติดตามผล การศึกษาของนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลคุณภาพของบัณฑิตทั้งที่ศึกษาต่อ และที่เข้าทำงาน

5. การวัดและประเมินผล

สถาบันอุดมศึกษา มีการวัดและประเมินผลการเรียนอย่างเป็นระบบ และได้มาตรฐานตามหลักการวัดและประเมินผล

6. ปัจจัยเกื้อหนุน

สถาบันอุดมศึกษา พึงจัดปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษา อย่างมีคุณภาพและสิทธิภาพ มีอาคารสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอนในหลายรูปแบบ เช่น แบบกลุ่มใหญ่ แบบกลุ่มเล็ก และแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีห้องสมุด ตำรา หนังสือ วารสาร ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์และการใฝ่เรียนของนิสิตนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิต นักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษา พึงกำหนดแผนงานและโครงการในการพัฒนานิสิต นักศึกษา เพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

1. กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการของนิสิต นักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษา พึงจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษา ให้มีความเจริญงอกงามในด้านสติปัญญา ร่างกาย จิตใจ และสังคม มีกิจกรรมปลูกฝังนักศึกษา ให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย รักประชาธิปไตย รู้จักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่องานที่มอบหมาย ครอบครัว ชุมชนและสังคม

2. ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

สถาบันอุดมศึกษา พึงพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้กลไกนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านต่างๆ

3. การให้บริการแนะนำเกี่ยวกับอาชีพ

สถาบันอุดมศึกษา พึงจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในด้านการประกอบอาชีพ ตลอดถึงการให้บริการช่วยเหลือในการจัดหางานทำแก่นิสิตนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

สถาบันอุดมศึกษา พึงกำหนดนโยบายและแผนงานในการสนับสนุนและส่งเสริมงานวิจัย เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการสร้างองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอนและการพัฒนาประเทศ

1. นโยบาย แผนการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีนโยบาย แผนงาน และระบบสนับสนุนงานวิจัย เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอน และการนำไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศ

2. ทรัพยากรเพื่อการสนับสนุนการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการส่งเสริมการวิจัยตามนโยบายและแผนงานการวิจัยของสถาบัน มีการเลาะแสวงหาทรัพยากรจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน

3. ผลงานการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาฐานข้อมูลการวิจัยที่สามารถเผยแพร่ และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่สังคม มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยในวารสารวิชาการซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีระบบการถ่ายทอดความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงาน และโครงการเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

1. วัตถุประสงค์และแผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์และแผนงาน และโครงการเพื่อให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม

2. การดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคม ให้สอดคล้องกับ พันธกิจของสถาบัน มีการประเมินผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์และแผนงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้

1. วัตถุประสงค์และแผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์ แผนงานและโครงการเพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

2. การดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานทางด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้ มีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อเพิ่มพูน ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดวางระบบการบริหารที่มีความคล่องตัว มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในการบริหารมาใช้ มีโครงสร้างและระบบที่

สนับสนุนภารกิจหลัก ซึ่งได้แก่การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ

1. โครงสร้างและระบบการบริหาร

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดโครงสร้าง และระบบการบริหารที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์และพันธกิจของสถาบัน มีระบบการสรรหา พัฒนา และประเมินผู้บริหารที่มี ประสิทธิภาพ ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษามีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และ คุณธรรม จริยธรรม

2. อำนาจหน้าที่ของบุคลากร

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานของบุคลากรแต่ละ ตำแหน่งอย่างชัดเจน

3. ระบบการคัดเลือกบุคลากร

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการสรรหา พัฒนา และธำรงรักษาไว้ซึ่งบุคลากรที่มี คุณภาพและประสิทธิภาพ มีการประเมินบุคลากรและพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและเปิด เผย

4. ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดวางระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงาน การวางแผนและการตัดสินใจ

5. การมีส่วนร่วมในการบริหาร

สถาบันอุดมศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร มีการจัดระบบเพื่อให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผน และการตัดสินใจ ในภารกิจที่สำคัญของสถาบัน

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษาพึงระดมทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ สถาบัน มีการจัดสรรงบประมาณ ประเมินผลการใช้งบประมาณ และตรวจสอบการเงินและงบ ประมาณอย่างเป็นระบบ

1. แหล่งเงินงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษามีการแสวงหาทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆ นอกเหนือจาก งบ งบประมาณแผ่นดิน

2. การจัดสรรและการตรวจสอบ

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและการตรวจสอบการเงิน และงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาพึงพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

1. การประกันคุณภาพภายใน

สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในซึ่งประกอบด้วยระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ

2. การประกันคุณภาพภายนอก

สถาบันอุดมศึกษาจัดระบบประกันคุณภาพที่เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก

2. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

การตรวจสอบคุณภาพภายในเป็นกระบวนการหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และเพื่อให้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการหาทางปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบคุณภาพการศึกษามีแนวทางดังนี้ คณะ/สถาบัน/ทบวงมหาวิทยาลัย แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเพื่อทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ว่าคณะ/สถาบัน มีระบบกลไกกำกับการควบคุมคุณภาพตลอดจนได้นำระบบและกลไกดังกล่าวไปดำเนินการและปรากฏผลการดำเนินการเป็นที่ประจักษ์ พร้อมทั้งให้ข้อ เสนอแนะเพื่อการปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น

ทั้งนี้การศึกษวิเคราะห์จะใช้รายงานการศึกษาตนเอง (self-study report) ของสถาบันพร้อมทั้งหลักฐานเอกสารต่างๆ ตลอดจนการตรวจเยี่ยมหน่วยงานภายใน

3. การประเมินคุณภาพการศึกษา

การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพ แต่ทั้งนี้จะเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของคณะ/สถาบัน กับดัชนีบ่งชี้คุณภาพในทุกองค์ประกอบของคุณภาพว่า การดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดมากน้อยเพียงไร โดยจัดเป็นระดับของการบรรลุเป้าหมาย

1.1.4 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัย (2542 : 4-5) กล่าวว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษาอาจจำแนกได้เป็น 2 ส่วน คือ การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

1.1.4.1 การประกันคุณภาพภายใน

ทบวงมหาวิทยาลัย (2542 : 4) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพภายในว่า หมายถึง กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544 : 17) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพภายในว่า เป็นกระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษาร่วมกันวางแผน กำหนด เป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอนมีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมตรวจสอบผลงาน หา จุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนงานนั้นๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่เน้นคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นการอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายในสถานศึกษาไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวางแผน การกำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานร่วมกัน มีขั้นตอนของการประเมินผล เพื่อหาจุดบกพร่อง และปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดความ มั่นใจว่าสถานศึกษามีศักยภาพพอที่จะสร้างผลผลิตทางการศึกษาออกสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพ

สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546 : 20-21) กล่าวถึง การ จัดกรอบแนวทางการประกันคุณภาพภายในโดยหน่วยงานต้นสังกัด ดังนี้

1. สถาบันอุดมศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเป็น หน่วยงานจัดกรอบแนวทางการประกันคุณภาพภายในและตัวบ่งชี้คุณภาพให้แก่สถาบันราชภัฏ ทุกแห่ง ส่วนสถาบันเทคโนโลยีราชมงคลเป็นหน่วยงานกลางจัดกรอบแนวทางการประกันคุณภาพ ภายใน และตัวบ่งชี้คุณภาพให้แก่วิทยาเขต/คณะ/หน่วยงาน

2. สถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ตามร่างประกาศและกฎทบวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาของทบวง มหาวิทยาลัย ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา (ค.ป.ภ.) เพื่อจัดกรอบแนวทางการประกันคุณภาพภายในเป็นแกนร่วม และให้แต่ละมหาวิทยาลัยได้มี อิสระในการสร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพได้เองตามเอกลักษณ์ของตน

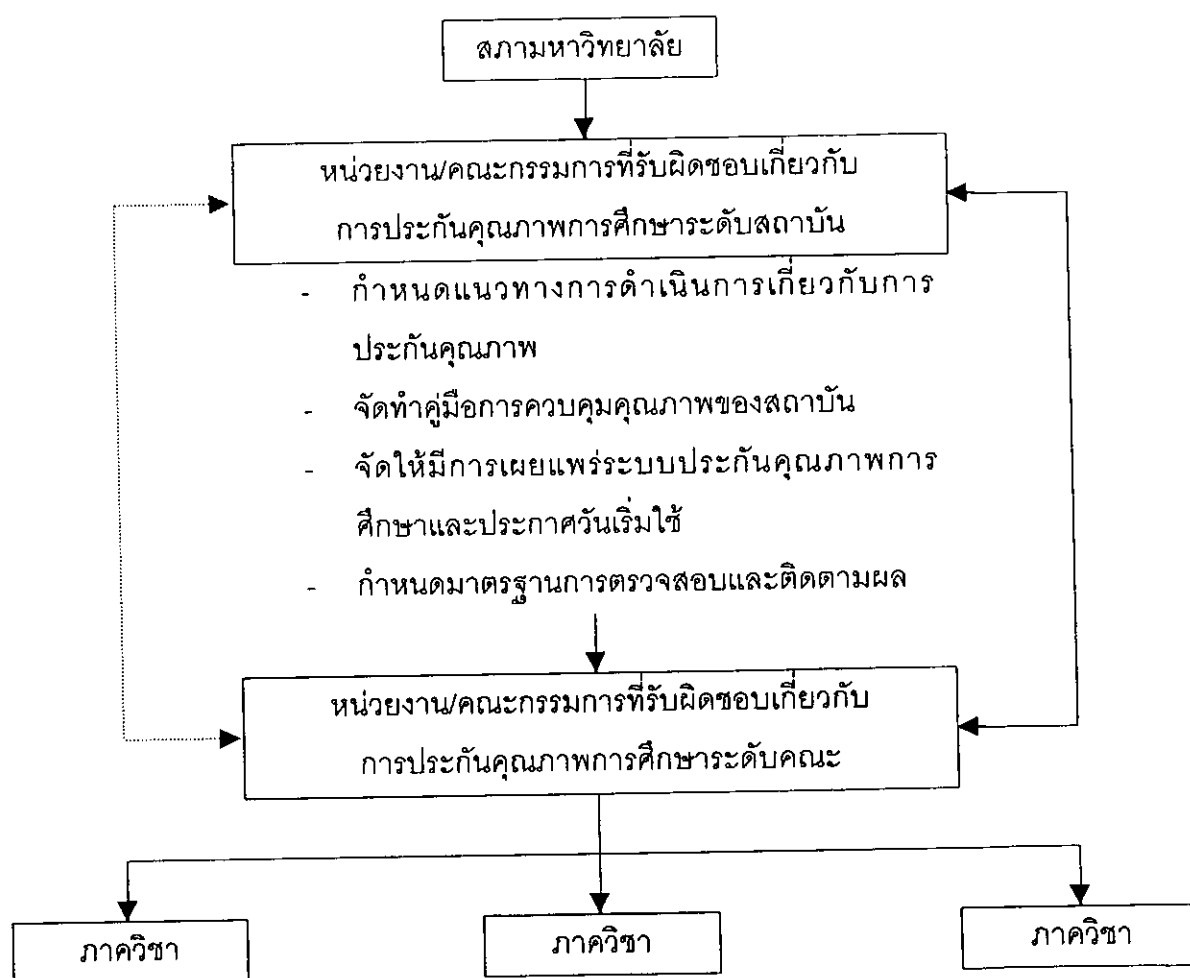
3. ความเป็นสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานต้นสังกัดของแต่ละแห่งได้กำหนดระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ/สถาบันอุดมศึกษา บนพื้นฐานความเป็นสถาบัน อุดมศึกษา จึงทำให้เกิดองค์ประกอบด้านคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ที่เป็นแกนร่วมขึ้นเป็น จำนวน 9 องค์ประกอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ

การศึกษาสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ด้านความเป็นเอกภาพเชิงคุณภาพและมาตรฐาน

ทบวงมหาวิทยาลัย (2542 : 6-9) กล่าวว่า สถาบันการศึกษา/มหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามด้านต่างๆ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การพัฒนากลไกและระบบประกันคุณภาพภายใน

1.1 การสร้างกลไกการประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการจัดตั้งกลไกการประกันคุณภาพขึ้น กลไกที่สำคัญคือ หน่วยงานและ/คณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจจะจัดตั้งขึ้นในระดับสถาบันและระดับคณะ โดยให้มีบทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์กรอื่นภายในสถาบัน ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่สถาบันการศึกษาพัฒนาขึ้น

1.2 การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

1.2.1 การเลือกระบบ สถาบันอุดมศึกษาควรพัฒนาระบบที่เหมาะสมกับลักษณะของสถาบันของตน และเป็นระบบที่สามารถตรวจสอบ และอ้างอิงได้ หรือพิจารณาเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นสากล สำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสถาบัน

1.2.2 องค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพ ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ไม่ว่าจะเลือกการประกันคุณภาพระบบใด สถาบันอุดมศึกษาจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักของสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

- วัตถุประสงค์ปรัชญาและเป้าหมายของคณะ และมหาวิทยาลัย/สถาบัน
- การดำเนินการตามภารกิจหลัก ซึ่งได้แก่
 1. การผลิตบัณฑิต รวมการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
 2. การวิจัย
 3. การบริการวิชาการแก่สังคม
 4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- กระบวนการบริหาร
 1. การบริหารและการจัดการ
 2. การเงินและงบประมาณ
 3. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
- สมรรถนะหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ตามภารกิจนั้นๆ

1.3 การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพดังกล่าวข้างต้น ได้แก่

1. วัตถุประสงค์ นโยบาย เป้าหมายและแผนงาน
2. การเรียนการสอน การผลิตบัณฑิต รวมทั้งการพัฒนานิสิตนักศึกษา
3. การวิจัย
4. การบริการทางวิชาการแก่สังคม
5. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
6. การบริหารและการจัดการ
7. การเงินและงบประมาณ
8. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การจัดทำคู่มืออาจจะคำนึงถึงระดับของเอกสาร ดังนี้

1. คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
2. คู่มือการปฏิบัติ (Procedure Manual)
3. วิธีการทำงาน (Work Instructions)
4. เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents)

ส่วนสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546 : 21-23)

กล่าวถึง การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน ว่า

1. ยึดหลักการ “ความเป็นอิสระและเสรีภาพทางวิชาการ” การพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา ได้ยึดหลักการความเป็นอิสระในการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษา และเสรีภาพทางวิชาการ เพื่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ต้องการมุ่งสร้างความเป็นเอกลักษณ์ และสู่ความหลากหลายในที่สุดเพราะมีความเป็นอิสระเป็นฐานสนับสนุน

2. สร้างความเป็นเอกลักษณ์และหลากหลายตามภารกิจ สถาบันการศึกษาอุดมศึกษาทั้งสองสังกัดได้นำองค์ประกอบด้านคุณภาพการศึกษาจำนวน 9 องค์ประกอบเป็นฐานความคิด และสร้างความหลากหลายโดยการแตกแขนงความคิดตามความเป็นเอกลักษณ์ของ แต่ละสถาบัน ดังสะท้อนให้เห็นได้จากการสร้างตัวบ่งชี้คุณภาพที่แตกต่างกันด้วยจำนวนและ คุณลักษณะของตัวบ่งชี้ ดังนี้

- สถาบันราชภัฏ ได้สร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ 45 ตัวบ่งชี้
- สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ได้สร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้ ร่วมกับ ISO 9000

จำนวน 70 ตัวบ่งชี้

- มหาวิทยาลัยสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้สร้างและพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพ 45 ตัวบ่งชี้

โดยสรุปกล่าวได้ว่า กลไกการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งที่สถาบันอุดมศึกษา แต่ละแห่งจะต้องกำหนดขึ้นมาเองโดยจะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมตามลักษณะของสถาบันของตน และแต่ละสถาบันจะต้องมีหน่วยงาน/คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาคอยประสานงานระหว่างหน่วยงาน (คณะ/ภาควิชา) ในการพัฒนาระบบกลไกการประกัน คุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบของการดำเนินงาน และ เอกลักษณ์ของความเป็นอิสระและเสรีภาพทางวิชาการของสถาบันของตน เพื่อความมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2. การตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพตามแนวทางที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดทุกปี องค์ประกอบที่ควรมีการตรวจสอบ เช่น (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2542 : 9-10)

2.1 องค์คณะบุคคลและหน่วยงานที่รับผิดชอบ

2.2 ระเบียบ/เกณฑ์/แนวปฏิบัติ

2.3 กระบวนการในการประกันคุณภาพ

2.4 การกำกับและติดตาม

3. การประเมินคุณภาพภายใน

สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพโดยมีแนวทางดังนี้

3.1 มีการประเมินหน่วยงานหรือโครงการเป็นระยะๆ

3.2 การประเมินเริ่มด้วยการศึกษาตนเองของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประเมินตามภารกิจหลักทั้ง 4 ประการของสถาบัน

3.3 องค์ประกอบของคณะอนุกรรมการที่ประเมิน ควรประกอบด้วยผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันเข้าร่วมในการประเมินด้วย

3.4 ผู้บริหาร/คณาจารย์ และนักศึกษา มีส่วนร่วมในการประเมิน

3.5 วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการประเมินก็เพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

4. การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study)

เมื่อคณะและสถาบันอุดมศึกษาพร้อมที่จะรับการตรวจสอบและประเมินระบบประกันคุณภาพโดยภายนอก คณะ/สถาบันอุดมศึกษาควรจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study)

4.1 ส่วนนำ ได้แก่

4.1.1 ประวัติ ความเป็นมา ปณิธาน พันธกิจ และโครงสร้างการบริหารงาน

4.1.2 เป้าหมายในการประกันคุณภาพการศึกษาเชิงปริมาณและคุณภาพ

4.1.3 ภาระงานหลักที่คณะเน้นเพื่อการประกันคุณภาพ

4.2 ส่วนสาระ ได้แก่ รายละเอียดของภาระงานหลักที่คณะระบุเพื่อการประกัน

คุณภาพ เช่น

4.2.1 วัตถุประสงค์ นโยบายและแผนงาน

4.2.2 การเรียนการสอน การผลิตบัณฑิต กิจกรรมพัฒนานักศึกษา

4.2.3 การวิจัย

- 4.2.4 การบริการวิชาการแก่สังคม
- 4.2.5 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 4.2.6 การบริหารและการจัดการ
- 4.2.7 การเงินและงบประมาณ
- 4.2.8 ระบบกลไกการประกันคุณภาพ
- 4.3 ส่วนสรุป สถาบันการศึกษาสรุปผลการประเมินโดยระบุ
 - 4.3.1 สัมฤทธิ์ผล
 - 4.3.2 ระบุจุดอ่อน จุดแข็ง
 - 4.3.3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

ส่วนข้อมูลประกอบ คณะ/สถาบันอุดมศึกษาอาจเสนอเอกสารและข้อมูลอื่นๆ ประกอบตามที่เหมาะสม

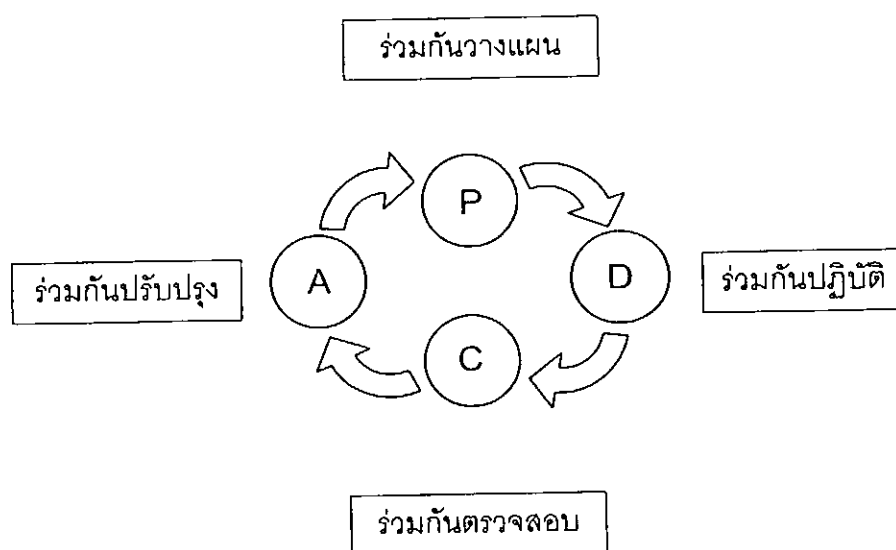
จรัส นองมาก (2544 : 43-45) กล่าวอ้างถึงสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ว่าได้นำเสนอแนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามแนวคิดที่ ดร.เดมิง (Dr.Edwards Deming) ได้นำมาเผยแพร่ คือวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน (P-Plan) เป็นการคิดเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในการวางแผนจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้เพื่อทำงานให้บรรลุ งานในส่วนนี้ของสถานศึกษาคือ ธรรมนูญสถานศึกษาหรือแผนพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งจะประกอบด้วยแผนงานงาน/โครงการต่างๆ ที่สถานศึกษาจะดำเนินการเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ

2. การปฏิบัติตามแผน (D-Do) เป็นการดำเนินการต่อเนื่องจากการวางแผน กล่าวคือผู้เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ให้เป็นไปตามลักษณะงาน ระยะเวลา และความรับผิดชอบของแต่ละส่วน โดยผู้บริหารอาจจะต้อง นิเทศ แนะนำ กำกับ ติดตาม หากพบปัญหาอุปสรรคอะไรก็คอยแนะนำช่วยเหลือให้งานทั้งปวงได้เป็นไปตามที่ตั้งความหวังไว้

3. การตรวจสอบประเมินผล (C-Check) เป็นการประมาณค่าการดำเนินงานว่าเด่น ด้อย ดี ไม่ดี มากน้อยแค่ไหนเพียงใด โดยการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ กับสิ่งที่ทำได้จริง ถ้าสิ่งที่ทำได้จริงมากกว่าที่คาดหวังเอาไว้ ก็แสดงว่าดีประสบความสำเร็จ แต่ถ้าสิ่งที่ทำได้จริงน้อยกว่าที่คาดหวังเอาไว้ก็แสดงว่าไม่ดี ต้องปรับปรุงแก้ไข การประเมินในขั้นตอนนี้มุ่งที่จะได้ทราบสภาพการดำเนินงานจริงว่าเป็นไปแค่ไหน จะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ผลจากการประเมินจึงมุ่งเพื่อพัฒนางานมากกว่าการจับผิดผู้ปฏิบัติ

4. การปรับปรุงงาน (A-Act) เป็นการนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงเพื่อพัฒนา
งาน กล่าวคือ ถ้าผลการปฏิบัติในห้วงเวลาที่ผ่านมายังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ก็จะต้องแสวงหาวิธี
การดำเนินงานที่เหมาะสมกว่าเดิม แต่ถ้าผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายแล้ว ในการดำเนิน
การต่อไปก็จะได้เปลี่ยนแปลงเป้าหมายให้สูงขึ้น จะได้เป็นการท้าทายการทำงานของบุคลากร เป็น
การสร้างหลักประกันว่าการทำงานในองค์การมีแต่พัฒนาขึ้นเรื่อยๆ ไม่มีหยุดอยู่กับที่



ภาพประกอบ 5 แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตามวงจร PDCA

สถานศึกษาหลายแห่งได้นำสิ่งที่เรียกว่าเป็นหัวใจของการบริหารภายในองค์การ มา
ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานเพื่อประกันคุณภาพ โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติ 3 ขั้นตอน ที่เรียกว่า POE
(Planing, Operating, Evaluating) ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุปได้ดังนี้

1. การวางแผน (Planing) เป็นการกำหนดสิ่งที่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าจะต้องการให้
งานสำเร็จมากน้อยแค่ไหน อาศัยทรัพยากรอะไร วิธีการดำเนินงานเป็นอย่างไร ในห้วงเวลาหนึ่งๆ
2. การดำเนินการ (Operating) เป็นการอำนวยการกระตุ้น แนะนำ ควบคุม กำกับ
ให้ผู้เกี่ยวข้องในสถานศึกษาได้ปฏิบัติเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามที่วางแผนไว้
3. การประเมินผล (Evaluating) เป็นการประเมินหรือตีค่าการดำเนินงานว่า
ประสบ ผลสำเร็จมากน้อยแค่ไหน ผลการปฏิบัติงานจริงได้ตามที่คาดหวังเอาไว้หรือไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข
อย่างไรบ้าง

การดำเนินงานตามวงจร POE เมื่อทราบผลการประเมินในขั้นตอนสุดท้ายแล้ว ถ้านำ
ผลมาปฏิบัติก็จะเป็นลักษณะเดียวกับวงจร PDCA ดังภาพประกอบ 5

รุ่ง แก้วแดง (2544 : 49-50) ได้กล่าวว่า ในกระบวนการ PDCA สถานศึกษาและผู้บริหารสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญกับ การนำนโยบายไปปฏิบัติ หรือการทำตามแผน ซึ่งได้แก่ Do (D) ให้มากขึ้น การทำตามแผนก็คือ การดำเนินการตามเป้าหมายและระยะเวลา เพื่อให้เกิดผลตามที่กำหนดไว้ในแผน เช่น เมื่อสิ้นสุดสัปดาห์แรก ผู้เรียนจะมีการเรียนรู้อย่างไร เมื่อสิ้นสุด ภาคเรียนที่หนึ่ง ผู้เรียนจะมีการเรียนได้ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และเมื่อสิ้นปีการศึกษามีผู้เรียนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้จำนวนเท่าไร เป็นต้น

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน

หลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2544 : 19) ได้แก่

1. จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา โดยเป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่การพัฒนา คุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

2. ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ และการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่มี เป้าหมาย ชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบ มีความโปร่งใส และมีจิตสำนึกในการทำงาน

3. การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู-อาจารย์ และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษา โดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่ หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผล พัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ

การดำเนินการงานการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องเดียวกับกระบวนการบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือวงจร PDCA การประกันคุณภาพจึงไม่ใช่เรื่องใหม่ และจะต้องไม่แปลกแยกจากการทำงานตามปกติของสถานศึกษา แต่จะเป็นระบบที่ผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2544 : 20)

ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2544 : 20-57)

1. การเตรียมการก่อนดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร และการจัดการเรียนการสอนควรมีการเตรียมการในเรื่องต่างๆ โดยมีรายละเอียดตามภาพประกอบ 6 ดังต่อไปนี้

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา คือ การที่บุคลากรในสถานศึกษายังเข้าใจไม่ชัดเจนว่าการประกันคุณภาพภายใน ก็คือ การบริหารคุณภาพที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานตามปกติ และเป็นงานที่ต้องทำอยู่แล้ว จึงทำให้รู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระ นอกจากนั้น บุคลากรในสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่คุ้นกับการเน้นคุณภาพและวิธีการทำงานที่การตรวจสอบ บางครั้งจึงเกิดการต่อต้าน จำเป็นต้องสร้างความตระหนัก และพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรเป็นอันดับแรก โดยอาจดำเนินการดังนี้

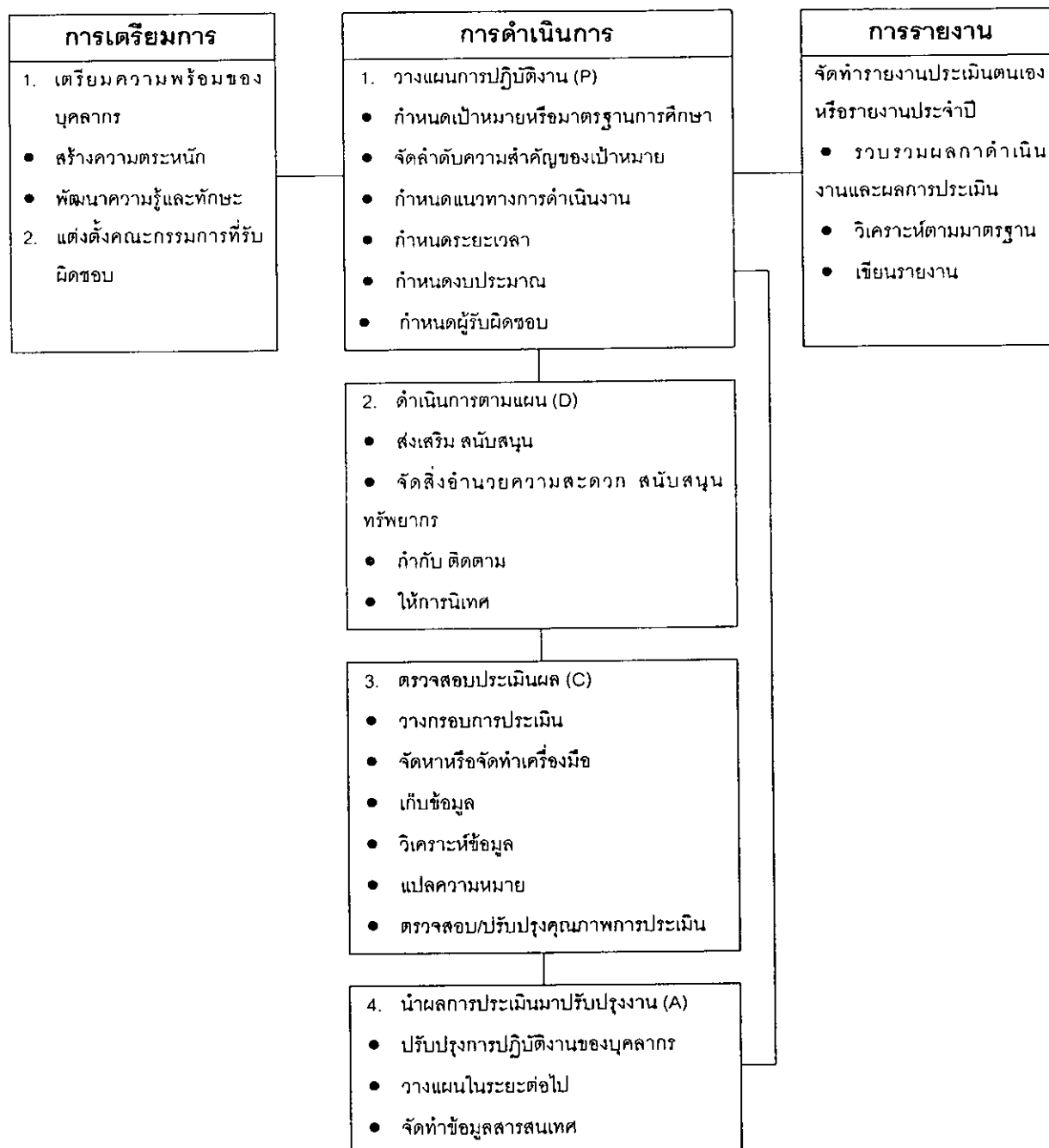
- การสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม

- การพัฒนาความรู้และทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน

1.2 การแต่งตั้งคณะกรรมการ ถึงแม้ว่าการประกันคุณภาพภายในจะเป็นภารกิจของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา แต่ในการดำเนินงานจำเป็นจะต้องมีผู้รับผิดชอบในการประสาน กำกับ ดูแล ช่วยเหลือ สนับสนุนให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกัน และเชื่อมโยงกันเป็นทีม โดยผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบที่สำคัญที่สุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งควรดำเนินการร่วมกับบุคลากรหลักที่ได้รับมอบหมาย ในรูปแบบของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน การตั้งคณะกรรมการ ควรพิจารณาตามแผนภูมิโครงสร้างการบริหาร ฝ่ายที่รับผิดชอบงานใด ควรอยู่ในคณะกรรมการที่รับผิดชอบการพัฒนาและการประเมินคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น การมีคณะกรรมการตามโครงสร้างการบริหาร และให้บุคลากรรับผิดชอบในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานในภารกิจของตนเอง จะทำให้ระบบการประกันคุณภาพภายในหล่อหลอมเข้ากับงานในภารกิจของตนเอง ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเชื่อมโยงกันในการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ด้านกระบวนการและด้านผู้เรียน อันจะก่อให้เกิดการพัฒนารอบด้านครบทุกด้าน

ในส่วนของขั้นตอนการเตรียมการนี้ วันทยา วงศ์ศิลปภิรมย์; อมรรัตน์ พันธงาม; ชนาธิป หุ้ยแป (2545 : 32-33) ได้เสนอแนวคิดเพิ่มเติมในเรื่องของ “การศึกษาข้อมูลสารสนเทศ” ว่ามีความสำคัญในการตัดสินใจในการดำเนินงานต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนการศึกษาและการกำหนดนโยบาย ซึ่งจะช่วยให้การวางแผน การบริหารจัดการและการตัดสินใจดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจะต้องมีการศึกษาข้อมูลสารสนเทศ เช่น

ผลการดำเนินการและการประเมินตนเองในรอบปีที่ผ่านมา นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น



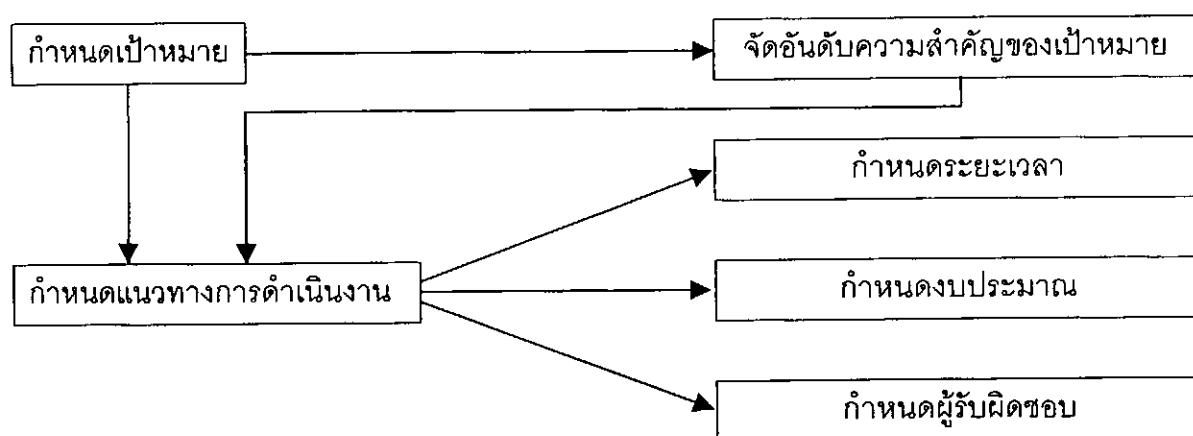
ภาพประกอบ 6 แสดงขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

2. การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

การดำเนินการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน

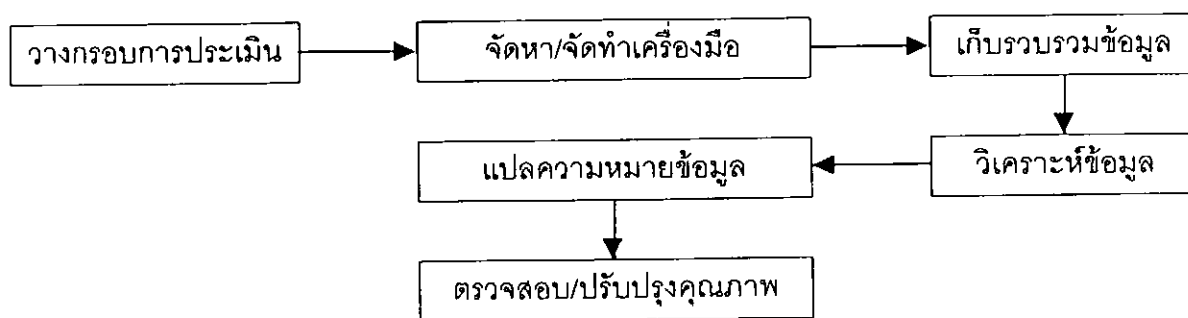
1. **การวางแผน** เป็นการเตรียมการไว้ล่วงหน้าเพื่อจะทำงานให้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ในการวางแผนจะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่จะต้องใช้ เพื่อทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สถานศึกษาควรมีการจัดทำแผนต่างๆ คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตรและสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนงบประมาณทั้งรายรับและรายจ่ายของสถานศึกษาเป็นต้น ดังภาพประกอบ 7

2. **การปฏิบัติตามแผน** เมื่อสถานศึกษาได้วางแผนการปฏิบัติการเสร็จเรียบร้อยแล้ว บุคลากรก็ร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้ โดยในระหว่างการทำงานผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กำกับติดตามทั้งระดับรายบุคคล รายกลุ่ม หมวด/ฝ่าย เพื่อกระตุ้นและส่งเสริมให้มีการดำเนินงานตามแผน และให้การนิเทศ ผู้บริหารควรให้การนิเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่องการจัดการเรียนการสอน การประเมินตนเอง และทักษะในด้านต่างๆ โดยผู้บริหารอาจให้การนิเทศเอง หรือเชิญวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญแต่ละด้านมาให้การนิเทศ หรือส่งบุคลากรไปฝึกอบรม



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการวางแผน

3. **การตรวจสอบประเมินผล** เป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับ ที่สะท้อนให้เห็นถึงการดำเนินงานที่ผ่านมาว่าบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด ต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง กิจกรรมที่ต้องดำเนินการประกอบด้วย การวางแผนการประเมิน การจัดหา/จัดทำเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย และการตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน ดังภาพประกอบ 8



ภาพประกอบ 8 กิจกรรมการตรวจสอบประเมินผลภายใน

4. การพัฒนาปรับปรุง เมื่อบุคลากรแต่ละคน แต่ละฝ่ายมีการประเมินผลเสร็จเรียบร้อย ก็ส่งผลให้กับคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องรวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แปลผลในภาพรวมทั้งหมด แล้วนำเสนอผลการประเมินต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลไปใช้ในการพัฒนางานของตนเองต่อไป ผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และบุคลากร และใช้ในการวางแผนต่อไป รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่างๆได้

3. การจัดทำรายงาน

เมื่อสถานศึกษาได้ดำเนินการตามแผนและมีการประเมินผลภายในเสร็จเรียบร้อยแล้ว ในช่วงปลายปีการศึกษาจะต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเอง หรือรายงานประจำปี เพื่อเผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มได้รับทราบไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายในสถานศึกษา ผู้ปกครอง หรือชุมชน หน่วยงานต้นสังกัด และผู้ประเมินภายนอก เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อการจัดการศึกษา และพร้อมที่จะรับการประเมินจากภายนอก

สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546 : 24) ได้กล่าวถึง ปัญหาและอุปสรรคที่สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ต้องเผชิญในการประกันคุณภาพภายใน ได้แก่

1. ขาดความเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการในด้านการสื่อสาร และ ขาดนโยบายที่ชัดเจนและสอดคล้องในทุกระดับ

2. การจัดตั้งหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษา มีเพียงสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล แห่งเดียวที่ไม่สามารถจัดตั้งหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้ แต่กระนั้นทั้ง สถาบันราชภัฏ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และมหาวิทยาลัยในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยยังขาดแคลนบุคลากรด้านนี้อยู่เช่นกัน

3. คณาจารย์ไม่ได้ให้ความร่วมมือ ไม่ให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร และขาดการสื่อสารระหว่างกัน

4. งบประมาณไม่เพียงพอในการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา
5. ขาดระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยที่เชื่อมโยงระดับต่างๆได้
6. ขาดการประเมินภาพรวมและประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา
7. การนำผลการประกันคุณภาพภายในไปใช้ทั้งระดับสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด

ยังจำกัด รวมทั้งการเผยแพร่ผลการประกันคุณภาพต่อสาธารณะชน ยังมิได้กระทำอย่างเป็นรูปธรรม

1.1.4.2 การประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การดำเนินการตามระบบควบคุมคุณภาพภายในพร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอกเพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการภารกิจได้อย่างมีคุณภาพ (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2542 : 5)

กระบวนการประกันคุณภาพภายนอก ประกอบด้วย 1) การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน 2) การประเมินคุณภาพ 3) การให้การรับรอง

หลักการและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายนอก

1. การประกันคุณภาพภายนอกมีหลักการ ดังนี้ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2545 : 8-10)

1.1 เป็นการประเมินเพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่ได้มุ่งเน้นเรื่อง การตัดสิน การจับผิดหรือการให้คุณ ให้โทษ

1.2 ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม โปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

1.3 มุ่งสร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษาของชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบายแต่ยังคงมีความหลากหลายในทางปฏิบัติที่สถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน

1.4 มุ่งเน้นในเรื่องการส่งเสริมและประสานงานในลักษณะกัลยาณมิตรมากกว่าการกำกับ และควบคุม

1.5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและการพัฒนาการจัดการศึกษาจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายนอก มีดังนี้

1.2 เพื่อตรวจสอบ ยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถานศึกษาและประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

1.3 เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น – จุดด้อยของสถานศึกษา เงื่อนไข
ของความสำเ็จ และสาเหตุของปัญหา

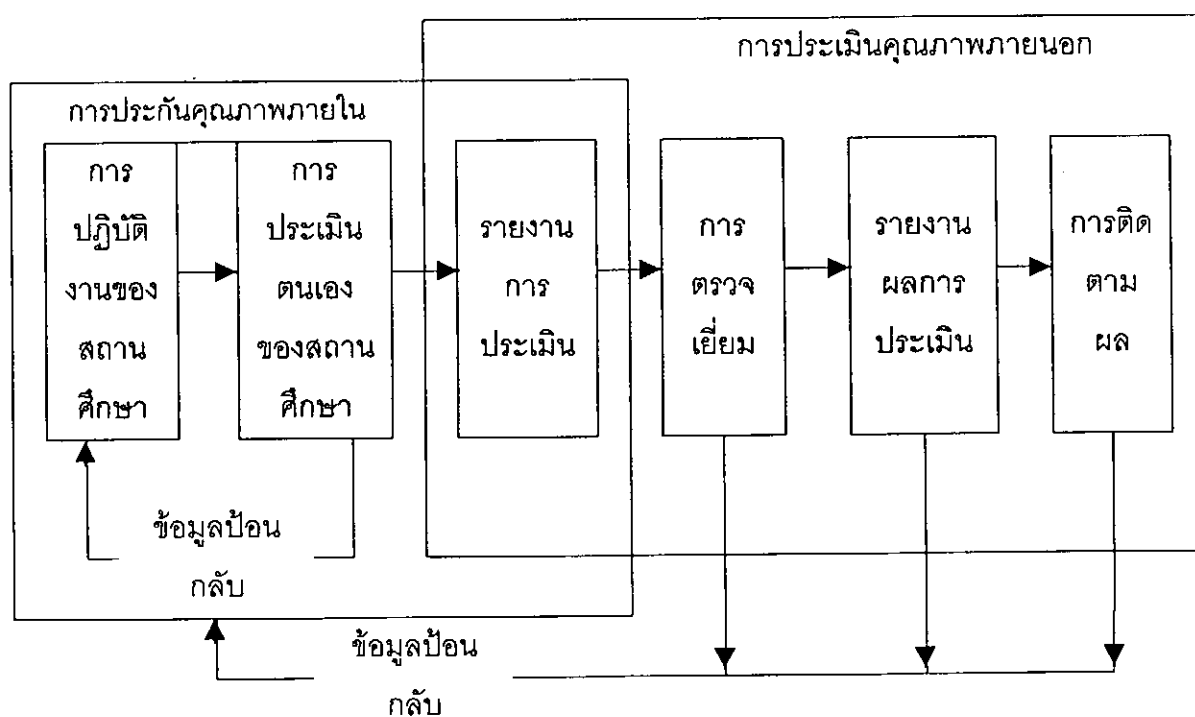
1.4 เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา
และหน่วยงานต้นสังกัด

1.5 เพื่อส่งเสริมให้สถานศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายใน
อย่างต่อเนื่อง

1.6 เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาต่อ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพ
ภายนอก

การประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกเชื่อมโยงกันด้วยมาตรฐานการ
ศึกษา โดยสถานศึกษาจะใช้มาตรฐานการศึกษาใดก็ได้ตามความเหมาะสมและบริบทของสถาน
ศึกษา แต่ควรสอดคล้องกับมาตรฐานการประเมินภายนอก ซึ่งพัฒนาตามจุดมุ่งหมาย หลักการ และ
แนวการจัดการศึกษาของพระราชบัญญัติแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังภาพประกอบ 9



ภาพประกอบ 9 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพ
ภายนอก

1.2 เอกสารเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.2.1 ความหมายการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติในแง่มุมต่างๆ กัน ดังนี้

วิลเลียมส์ (สมบัติ อารังธัญวงศ์. 2544 : 398 ; อ้างอิงจาก Williams. 1971 : 144) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความพยายามที่จะตัดสินใจความสามารถขององค์การในการรวบรวมคนและทรัพยากรในหน่วยงานหนึ่ง (a cohesive organizational unit) และกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

เพรสแมนและวิลด์ฟกี (กล้า ทองขาว. 2545 : 11-12 ; อ้างอิงจาก Pressman and Wildavsky, 1973) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความสามารถในการจัดการและการประสานสิ่งที่ตั้งใจจะกระทำ ให้มีผลดำเนินไปได้ในลักษณะลูกโซ่ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล เพื่อต้องการให้ผลลัพธ์ ที่จะเกิดขึ้นเป็นไปตามที่มุ่งหวังไว้

มีเตอร์และฮอร์น (Meter And Horn. 1975 : 202) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การดำเนินการปฏิบัติโดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในภาครัฐหรือภาคเอกชน ซึ่งการดำเนินการดังกล่าว นั้นมุ่งก่อให้เกิดการบรรลุตามวัตถุประสงค์ของแผนที่ได้ตัดสินใจกระทำไว้ก่อนหน้านี้แล้ว

บาแดช (กล้า ทองขาว. 2545 : 13 ; อ้างอิงจาก Bardach. 1980 : 9) ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าหมายถึง กระบวนการใช้กลยุทธ์ในการปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ทั้งหลาย เพื่อที่จะให้ได้มาซึ่งการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มตน ซึ่งเป้าหมายเหล่านั้นอาจสอดคล้องหรือไปกันได้หรือไม่ก็ได้กับเป้าหมายตามอาณัติของแผนหรือนโยบาย

ควอด (Quade. 1982 : 305) ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง กระบวนการจัดการกับแบบแผน เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น แต่ความต้องการการเปลี่ยนแปลงนั้นขึ้นตรงตามอาณัติของภาครัฐ โดยเคารพต่อข้อกำหนดที่เกิดขึ้นจากการที่ได้ตัดสินใจไปก่อนแล้ว นั่นก็คือ การนำนโยบายไปปฏิบัติจะเริ่มขึ้นภายหลังที่มีการตัดสินใจยอมรับวิธีปฏิบัติเฉพาะเรื่องนั้นๆไปแล้ว

เซบาสเตียร์และแมสมาเนียน (Sabatier and Mazmanian. 1983 : 143) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การตัดสินใจนำนโยบายพื้นฐานทั่วไปภายใต้กฎหมาย การตัดสินใจจากคำพิพากษาของศาล ผู้บริหาร พระราชบัญญัติคณะรัฐบาลหรือมติคณะรัฐมนตรี ไปดำเนินการให้บรรลุผล

ชีมาร์ และ รอนดิเนลลี (สมบัติ อารังธัญวงศ์. 2544 : 407 ; อ้างอิงจาก Cheema and Rondinelli. 1983 : 16) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าหมายถึง การนำนโยบายหรือ

แผนงานไปปฏิบัติให้บรรลุผล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยจุดมุ่งหมายสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามเป้าประสงค์หรือวัตถุประสงค์ของนโยบาย

อเล็กซานเดอร์ (Alexander. 1985 : 413) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การนำชุดปฏิบัติการซึ่งเป็นการทำงานที่มีจุดมุ่งหมายที่จะนำผลไปยังผู้ที่ตั้งใจจะให้ได้รับผลประโยชน์จากแผนมีทั้งนโยบายเฉพาะและเป็นการปฏิบัติในภาคสนาม

วรเดช จันทรศร (วรเดช จันทรศร. 2543 : 3) กล่าวว่า การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ คือ การที่องค์กรที่รับผิดชอบสามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร ตลอดจนกลไกที่สำคัญทั่วมวลปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่ แค่นั้น เพียงใด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งการนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของ ความสามารถที่จะผลักดันให้การทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

ศุภชัย ยาวะประภา (ศุภชัย ยาวะประภา. 2544 : 90) ได้ศึกษาความหมายและลักษณะของคำว่า การนำนโยบายสู่การปฏิบัติ ของนักวิชาการต่างประเทศ และสรุปได้ว่านักวิชาการส่วนใหญ่มักเห็นพ้องต้องกันในประเด็นที่สำคัญอย่างน้อย 2 ประเด็น ประเด็นแรก คือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการ นั่นคือ มีความต่อเนื่องไม่หยุดนิ่ง มีขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมไม่ใช่กิจกรรมที่เกิดขึ้นชั่วคราวแล้วเลือนหายไป ไม่ใช่กิจกรรมที่ชั้ยกขย่อน แต่เป็นกิจกรรมที่ต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง แต่ละขั้นตอนมีความสัมพันธ์กันตลอดเวลา และประเด็นที่สองคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายของนโยบาย ซึ่งแฝงความหมายว่า ก่อนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ต้องมีตัวนโยบายก่อน และต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์กำหนดไว้ด้วย นั่นคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนหนึ่งในขั้นตอนนโยบายทั้งหมด โดยเป็นขั้นตอนที่สืบเนื่องมาจากการกำหนดนโยบาย

กล้า ทองขาว (กล้า ทองขาว. 2544 : 15-16) ทำการศึกษาเรื่อง ยุทธศาสตร์การนำแผนสู่การศึกษา ศาสนา ศิลปและวัฒนธรรมแห่งชาติสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติ ได้นิยามความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ที่ช่วยให้ทราบขอบข่ายและสาระสำคัญตามการจำแนกมุมมองได้ 2 ด้าน ด้านแรก มองเห็นการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็น "กิจกรรม" หรือ "กระบวนการ" ที่กระทำให้เกิดการบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งน่าจะหมายถึง กระบวนการจัดการและการประสานกิจกรรมเพื่อนำการเปลี่ยนแปลงไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ให้บรรลุความสำเร็จตามเจตจำนงของแผน โดยความร่วมมือของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กรภาครัฐ หรือองค์กรภาคเอกชน ส่วนอีกด้านหนึ่งเห็นว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการศึกษาและการสังเกตปรากฏการณ์ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อแสวงหาคำอธิบายปรากฏการณ์หรือการกระทำที่เกิดขึ้น หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่ง มุมมองด้านที่สองเป็นการแสวงหา

องค์ความรู้ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งเป็นการมอง ภายใต้กรอบอ้างอิงของวิชาการ วิเคราะห์นโยบาย ซึ่งน่าจะหมายถึง การแสวงหาความรู้ ความเข้าใจ ปรากฏการณ์เป็นจริงที่เกิดขึ้นใน กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อเป็นบทเรียนและพัฒนาแนวทาง สร้างกลยุทธ์ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพและความสามารถขององค์กรและกลุ่มบุคคลที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ให้สามารถจัดการและ ประสานกิจกรรมให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ นโยบาย รวมทั้งสามารถหลีกเลี่ยงปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการบรรลุ ผลสำเร็จของนโยบาย

จากความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การนำ นโยบายไปปฏิบัติ คือ ชุดปฏิบัติการซึ่งประกอบด้วยกระบวนการจัดการ กลไกในการปฏิบัติงาน และการประสานกิจกรรมดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ตลอดจนการระดมกำลังคน , ทรัพยากรขององค์กร และกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ องค์กรตั้งไว้

1.2.2 ลักษณะและความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

วิลเลียม (สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. 2544 : 398 ; อ้างอิงจาก Williams. 1971 : 144) ได้ชี้ให้เห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่บนรากฐานของทฤษฎีองค์การ ซึ่งสามารถสรุปลักษณะของการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ว่าขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การอันได้แก่ ความสามารถในการรวบรวมบุคลากรและทรัพยากร ,การกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงาน ,การสร้างความเข้าใจ การจูงใจบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งองค์การต้องอาศัยผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูงนั่นเอง

รีน (กล้า ทองขาว. 2545 : 17 ; อ้างอิงจาก Rein. 1983 :131-132) กล่าวถึงลักษณะของการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งสรุปได้ว่าจะต้องมีเรื่องของการเมืองเข้ามาแทรกแซงใน กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่เสมอ ทำให้เจตจำนงของแผนและการปฏิบัติที่กำหนดไว้แต่เดิมต้องเปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งยังไม่มีหลักทฤษฎีหรือหลักการที่เกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้นักปฏิบัติมีความมั่นใจที่จะนำไปใช้ปฏิบัติ

ดังนั้น นักนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องใช้ความสามารถในเรื่องของการเจรจาต่อรอง ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติ และจะต้องยอมรับว่าการมีส่วนร่วมและความขัดแย้งของกลุ่มผลประโยชน์ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเรื่องที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

แฮมเบิลตัน (กล้า ทองขาว. 2545 : 18-19 ; อ้างอิงจาก Hambleton. 1983 : 406) พิจารณาจากทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า รากลึกของทฤษฎีนโยบายและการนำนโยบายไปการปฏิบัตินั้นแยกกันอยู่คนละส่วน คนละขั้นตอนของลูกโซ่การตัดสินใจ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นที่เกิดขึ้นภายหลังการกำหนดนโยบายหรือการวางแผน คล้ายกับทฤษฎีการบริหารที่เกิดขึ้นภายหลัง

การมีนโยบาย เช่น การกำหนดนโยบายหรือการวางแผน ก็คือ การตัดสินใจว่าจะทำอะไร (decision as to what to do) ส่วนการบริหารก็คือ การกระทำในสิ่งที่ได้ตัดสินใจไปแล้วว่าจะกระทำให้ดำเนินไปได้ (getting it done) แต่ข้อสำคัญมีอยู่ว่า ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะบอกว่า ที่ใดคือที่ที่การกำหนดนโยบายหรือการวางแผนสิ้นสุด แล้วจึงเริ่มมีการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพราะการกำหนดนโยบายหรือการวางแผนกับการนำนโยบายหรือนโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์ ใกล้ชิดกัน

เพรสแมนและวิลด์ฟีกี (สมบัติ อารังธัญวงศ์. 2544 : 400 ; อ้างอิงจาก Pressman and Wildavsky. 1984) กล่าวถึงลักษณะและความสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยสรุปได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเรื่องของกระบวนการ ซึ่งกระบวนการหลักคือ การกำหนดเป้าประสงค์ของนโยบายและการปฏิบัติเพื่อการบรรลุตามเป้าประสงค์ โดยที่เป้าประสงค์และการปฏิบัติจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันด้วย ดังนั้นการกำหนดเป้าประสงค์ต้องชัดเจน มีความเที่ยงตรง และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติปราศจากความคลุมเครือและมีความชัดเจนต่อภารกิจที่ตนต้องรับผิดชอบในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งลักษณะของงานดังกล่าวจะต้องอาศัยความร่วมมือและการประสานงานที่ดีต่อกัน เพราะจะส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

มีเตอร์และฮอร์น (สมบัติ อารังธัญวงศ์. 2544 : 402 ; อ้างอิงจาก Meter And Horn. 1976 : 103) ได้จำแนกลักษณะสำคัญของการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นความสัมพันธ์ของการกำหนดนโยบายและการนำไปปฏิบัติ โดยขั้นตอนการแปลงนโยบายซึ่งมีลักษณะเป็นนามธรรมให้เป็นมาตรการในเชิงปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมนั้น จะต้องจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม มีกระบวนการสร้างความรู้ความเข้าใจ การประสานงาน และสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การ ร่วมกันเลือกสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จจึงเป็นภารกิจที่ผู้ปฏิบัติทุกฝ่ายจะต้องใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ทั้งความพยายามปฏิบัติงานโดยตรงและความพยายามในการประสานงานระหว่างองค์การที่รับผิดชอบร่วมกัน

บาแดช (สมบัติ อารังธัญวงศ์. 2544 : 403 ; อ้างอิงจาก Bardach. 1980) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการทางการเมืองซึ่งจะต้องมีการเจรจาต่อรอง การแลกเปลี่ยนและการประนีประนอม อีกทั้งการนำนโยบายไปปฏิบัติยังเกี่ยวข้องกับแนวคิดเชิงทฤษฎีและการวิจัย โดยมุ่งเน้นในการหาคำอธิบายว่าปัจจัยอะไรมีความสำคัญ มีบทบาทต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งจะมีผลต่อการนำไปประยุกต์ใช้ให้ปรากฏเป็นจริง และยังเป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อแก้ไขปัญหาของสังคมให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้

เซบาเตียร์และแมสมาเนียน (Sabatier and Mazmanian, 1989 : 20-21) ได้จำแนกคุณลักษณะสำคัญของการนำนโยบายสู่การปฏิบัติซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนของการกำหนดกฎระเบียบสำหรับการปฏิบัติ การคาดหมายผลลัพธ์จากการนำนโยบายไปปฏิบัติ การยินยอมปฏิบัติตามของกลุ่มเป้าหมาย การพิจารณาผลกระทบจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา การพิจารณาผลกระทบที่เกิดจากการตัดสินใจของหน่วยปฏิบัติ และการปรับปรุงกฎระเบียบที่ใช้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นการกำหนดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจขององค์การเป็นไปแบบร่วมกันทำงานระหว่างองค์การที่รับผิดชอบให้ประสิทธิผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ของนโยบาย

สามารถสรุปแนวคิดของลักษณะการนำนโยบายไปปฏิบัติที่กล่าวข้างต้น ได้ว่า เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยกระบวนการ แต่ละกระบวนการซึ่งเป็นกระบวนการหลักของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การกำหนดเป้าประสงค์ของนโยบายและการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ที่ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ เช่น การกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบ กฎระเบียบ เพื่อให้เกิดมาตรฐานเดียวกันในการนำนโยบายไปปฏิบัติ มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม มีกระบวนการสร้างความรู้ ความเข้าใจ การจูงใจ การประสานงาน การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และการกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยองค์การจะต้องอาศัยผู้นำที่มีภาวะผู้นำสูง

1.2.3 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

แม้ว่าในปัจจุบันนักวิชาการแสดงแนวโน้มความสนใจกระบวนการการนำนโยบายไปปฏิบัติมากขึ้น แต่กรอบแนวคิดหรือตัวแบบการอธิบายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ที่เป็นผลสะท้อนองค์ความรู้หรือแก่นสาระสำคัญของวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติยังมีอยู่ค่อนข้างจำกัด จะเห็นได้จากตัวแบบหรือทฤษฎีที่นักวิชาการรุ่นหลังๆ อ้างถึงมักมีอยู่ไม่กี่ทฤษฎี เช่น ทฤษฎีตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวนมีเตอร์ และแวน ฮอร์น กรอบแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของเซบาเตียร์และแมสมาเนียน ตัวแบบ PPIP (The Policy-Program-Implementation Process) ของอเล็กซานเดอร์ (กล้า ทองขาว, 2545 : 21-44) เป็นต้น

1.2.3.1 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของแวน มีเตอร์และแวน ฮอร์น

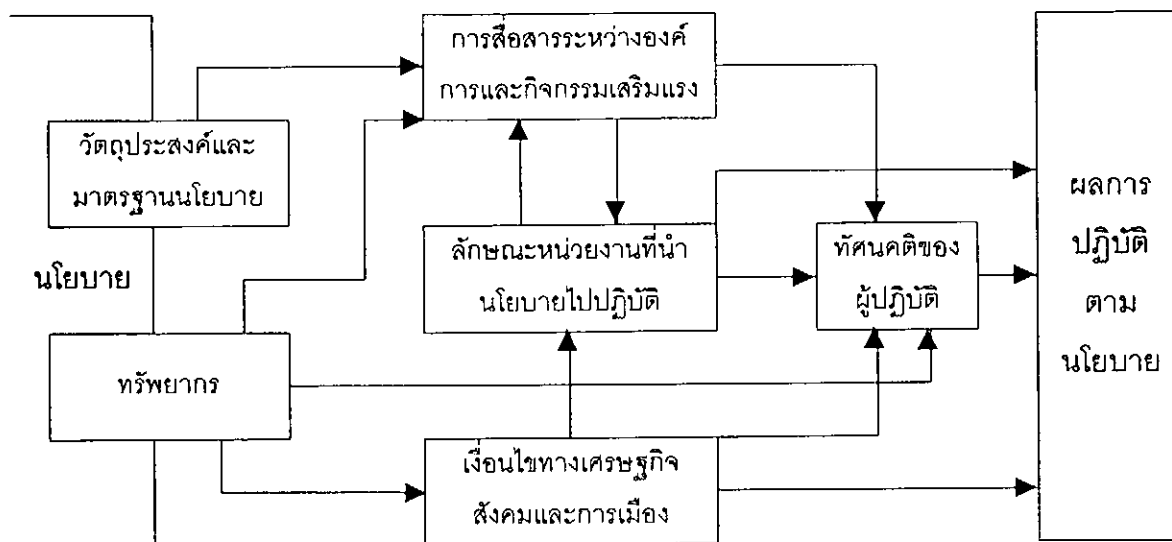
ในปี ค.ศ. 1975 แวน มีเตอร์และแวน ฮอร์น (1975 : 445-448) ได้เสนอตัวแบบเชิงสมมติฐานของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ที่เรียกว่า ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (A Model of the Policy Implementation Process) ตัวแบบดังกล่าวได้พัฒนาขึ้นโดยใช้ทฤษฎีองค์การในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ การควบคุมองค์การ องค์การที่สลับซับซ้อน

และการจัดองค์การใหม่ มาเป็นกรอบแนวคิดผนวกกับการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ โดยเฉพาะผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจของศาล รวมทั้งผลจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐ ตัวแบบดังกล่าวประกอบด้วยตัวแปรที่เชื่อมโยงระหว่างนโยบายและ ผลการปฏิบัติตามนโยบาย 6 ตัวแปรด้วยกัน ซึ่งสามารถจัดแบ่งได้ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

ตัวแปรภายนอก 2 ตัวแปร คือ (1) มาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ (Policy standards and objectives) ลักษณะของนโยบายมีความสำคัญเนื่องจากจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางการปฏิบัติ ฉะนั้นนโยบายที่กำหนดขึ้นจะต้องมีความชัดเจนในวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้น (2) ทรัพยากร (Policy resources) การมีทรัพยากรเพียงพอที่จะช่วยให้สามารถนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติมีผลสำเร็จได้ ซึ่งทรัพยากรนี้หมายรวมทั้งงบประมาณ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

ตัวแปรภายใน 4 ตัวแปร คือ (1) การสื่อสารระหว่างองค์การและกิจกรรมเสริมแรง (Inter-Organizational communication and enforcement actives) จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความรู้ความเข้าใจในความมุ่งหวังหรือวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ตรงกัน เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางปฏิบัติหรือกิจกรรมการดำเนินงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันที่จะเสริมให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จ (2) ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (The characteristic of implementation agencies) ศักยภาพของหน่วยงานจะขึ้นอยู่กับลักษณะหลายประการ เช่น ความสามารถของผู้ปฏิบัติหรือทีมงาน โครงสร้างขององค์การที่แสดงถึงระดับความมากน้อยของการควบคุมบังคับบัญชา ความพร้อมของทรัพยากรอื่นๆ ของหน่วยงาน ความมากน้อยของการสนับสนุนจากฝ่ายต่างๆ (3) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง (economic, social and political conditions) ได้แก่ สภาพของเศรษฐกิจที่มีผลต่อความเพียงพอในการจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงาน โครงการ ความคิดเห็นทั้งในเชิงคัดค้านหรือสนับสนุนของประชาชน กลุ่มผู้นำ กลุ่มผลประโยชน์ นักการเมือง และกลุ่มผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ที่มีต่อนโยบายนั้น (4) ทักษะคติของผู้ปฏิบัติ (The disposition of implementation) ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติที่มีต่อนโยบาย อันได้แก่ การยอมรับ การปฏิเสธ ความเข้าใจ การวางเฉย ความมากน้อยของความรู้สึกรับผิดชอบการดำเนินงานตามนโยบาย เหล่านี้มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ตัวแบบของ แวน มีเตอร์และแวน ฮอร์น ได้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ และเงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองมีผลโดยตรงต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากนั้นปัจจัยต่างๆ ยังมีความสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะต่างๆ ดังภาพประกอบ 10



ภาพประกอบ 10 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของเวน มีเตอร์และเวน ฮอร์น

1.2.3.2 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของเซบาสเตียร์และแมสมาเนียน

ในปี ค.ศ. 1980 เซบาสเตียร์และแมสมาเนียน (กล่า ทองขาว อ้างอิงมาจาก Sabatier and Mazmanian 1980 : 538-560) ได้เสนอตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของเซบาสเตียร์และแมสมาเนียน โดยเสนอว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติจะกระทำเป็นขั้นตอน คือ 1) จัดทำสาระพื้นฐานที่เป็นประกาศทางกฎหมายนโยบาย 2) หน่วยงานหรือองค์การที่เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ 3) การยินยอมปฏิบัติตามกลุ่มเป้าหมาย 4) ผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงเมื่อกลุ่มเป้าหมายตั้งใจปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามข้อบังคับของกฎหมาย แนวนโยบาย และ 5) การทบทวนและการปรับปรุงกฎหมายนโยบาย ดังภาพประกอบ 11

ในทรรศนะของ เซบาสเตียร์และแมสมาเนียน แล้วเห็นว่าบทบาทสำคัญของงานวิเคราะห์กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การแสวงหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามเจตนารมณ์และวัตถุประสงค์ของกฎหมาย นโยบายซึ่งสามารถจำแนกปัจจัยดังกล่าวได้ 3 ชุด คือ

1. ความสามารถแก้ปัญหาได้ของสาระที่กำหนดไว้ในนโยบาย ปัญหาและวัตถุประสงค์ที่นำมากำหนดในนโยบายแต่ละระดับจะมีความยากง่ายต่างกัน ปัญหาในนโยบายของบางระดับอาจง่ายต่อการแก้ไข ปัญหาทางสังคมที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลมีหลายประการ ได้แก่

1. การมีทฤษฎีสนับสนุนและการอ้างหลักวิชา
2. ระดับความหลากหลายของพฤติกรรมที่ต้องการควบคุม

3. การระบุลักษณะและขนาดกลุ่มเป้าหมาย

4. ขนาดความต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกลุ่มเป้าหมาย

2. ลักษณะโครงสร้างการนำนโยบายไปปฏิบัติกำหนดไว้ในแผน

โครงสร้างของกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติที่กำหนดไว้ในนโยบาย คือ การระบุข้อความของแผนด้านการเลือกใช้รูปแบบองค์การหรือสถาบันที่รับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติ ให้มีศักยภาพและความเหมาะสมกับลักษณะและประเภทของแผน การระบุกฎหมายรองรับ การจัดสรรทรัพยากรด้านการเงินให้กับองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ การทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติ การกำหนด แนวทางการกำกับตรวจสอบ ควบคุมและการปฏิบัติงานของผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. การมีทฤษฎีองค์การที่เที่ยงตรงรองรับ ความมุ่งหมายที่จะทำให้นโยบายบรรลุวัตถุประสงค์ในการนำไปปฏิบัติจะต้องอาศัยพื้นฐานแนวคิดจากทฤษฎี 2 ลักษณะ คือ ทฤษฎีเชิงเทคนิคและทฤษฎีองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ทฤษฎีทั้ง 2 แบบ ที่เลือกมาจะต้องเหมาะสมกับประเภทนโยบาย โดยจุดเน้นของ เซบาสเตียร์และแมสมาเนียน ในประเด็นนี้ คือ ควรเลือกใช้ทฤษฎีองค์การให้เหมาะสมกับประเภทและลักษณะของนโยบาย

2. ระดับความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของแผน วัตถุประสงค์ของแผนมีความสำคัญต่อการกำหนดแนวทางการประเมินผลแผนงาน โครงการ ความชัดเจนของ วัตถุประสงค์ คือ เกราะป้องกันความสับสนและการบิดเบือนการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติของข้าราชการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติและความชัดเจนของวัตถุประสงค์จะช่วยให้องค์การสามารถจัดสรรทรัพยากรสนับสนุนกิจกรรมได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของนโยบาย

3. การสนับสนุนด้านการเงินแก่องค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ทรัพยากรเงิน คือ สิ่งจำเป็นที่องค์การจะต้องนำไปใช้ในการบริหารแผนงานโครงการ นอกจากนั้น ทรัพยากรเงินยังเป็นปัจจัยควบคุมและกำกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามทิศทางของนโยบาย องค์การจะสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้ต้องได้รับการสนับสนุนด้านการเงินและงบประมาณเพียงพอ

4. การบูรณาการโครงการสร้างการนำนโยบายไปปฏิบัติภายในและระหว่างองค์การลดหลั่นกันแต่ละระดับ โครงสร้างการนำนโยบายไปปฏิบัติมีการบูรณาการลดหลั่นกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะช่วยประสานการปฏิบัติในแต่ละระดับให้สอดคล้องกัน เช่น การประสานการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ประสานความเข้าใจ การตกลงเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและร่วมกันแก้ไขปัญหา

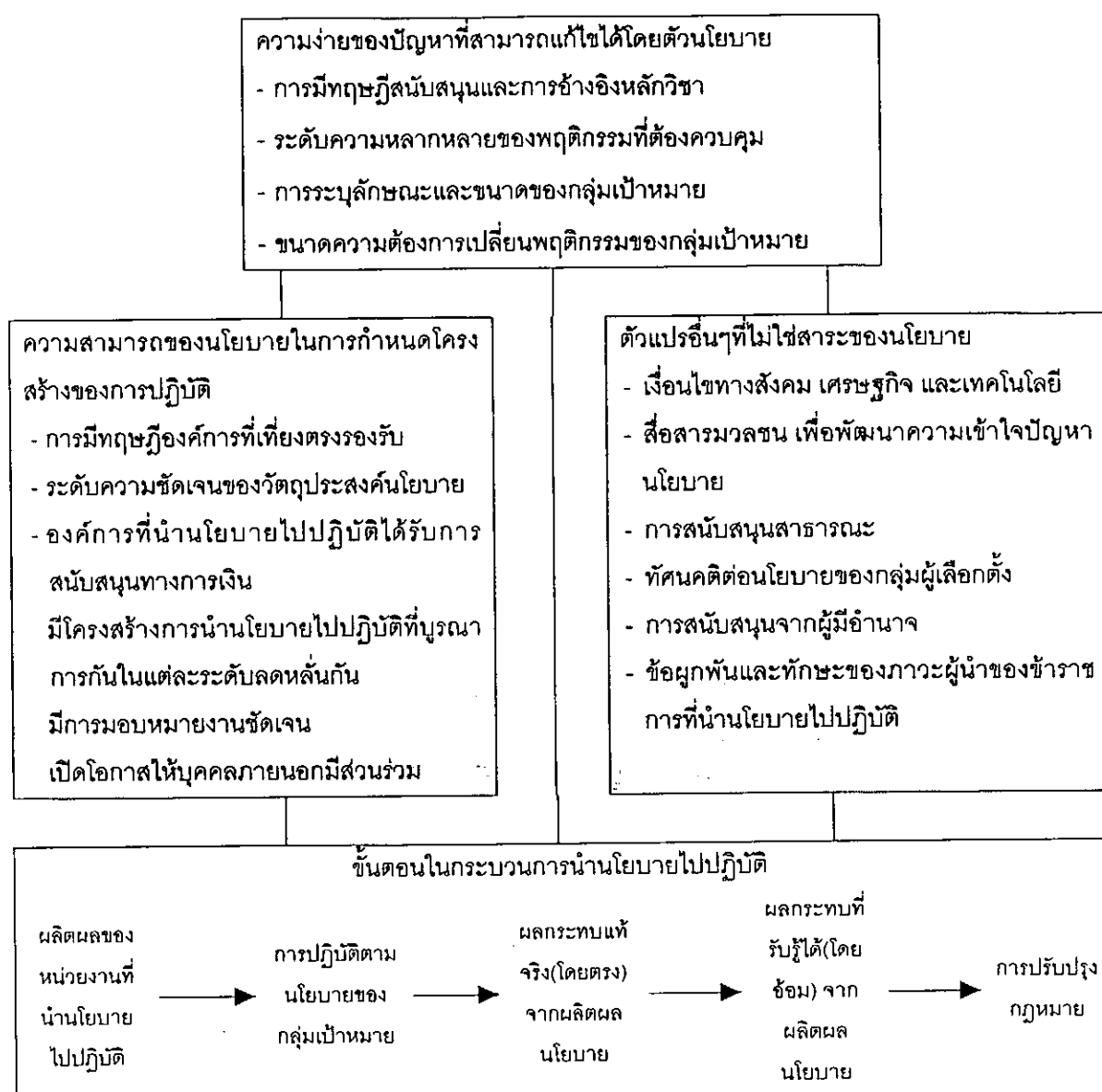
5. การกำหนดแบบแผนการตัดสินใจไว้ชัดเจน ในสาระของแผนควรกำหนดแบบแผน หรือ กฎเกณฑ์การตัดสินใจ (decision rules) ไว้ให้ชัดเจน เช่น ระบุอำนาจตัดสินใจอนุมัติการใช้จ่าย การวินิจฉัยปัญหา อำนาจการกำกับ ติดตาม ควบคุม การให้รางวัล หรือการ ลงโทษแก่ คณะกรรมการ คณะทำงานหรือบุคคลใด อย่างไรให้ชัดเจน

6. มีการมอบหมายงานตามความชำนาญชัดเจน ความสำคัญของการมอบหมายงาน คือ การสร้างข้อผูกพันต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย เพื่อให้ผู้รับผิดชอบนำ ข้อกำหนดและมาตรฐานงานไปใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานและการ มอบหมาย ความรับผิดชอบจะช่วยผลักดันให้หน่วยงาน ข้าราชการหรือบุคคลปฏิบัติตามอาณัติของนโยบาย หลักการทั่วไปในการสร้างข้อผูกพันต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย คือ 1) หน่วยงานที่สมควรจะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบนโยบายที่เริ่มขึ้นมาใหม่ก็คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหานโยบายหรือแผนนั้นมากที่สุด หรืออาจจัดตั้งหน่วยงานขึ้นมาใหม่เพื่อทำหน้าที่บริหารนโยบายนี้โดยเฉพาะ 2) ผู้นำสูงสุดของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (top implementing officials) ควรเลือกมาจากผู้นำที่เห็นความสำคัญของนโยบายและสนับสนุนนโยบายนั้นจริง

7. การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอก เป็นการเปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบและประเมินกระบวนการปฏิบัติงานของบุคลากรและหน่วยงานที่รับผิดชอบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4. ตัวแปรที่ไม่ใช่เนื้อหาของสาระของแผน กล่าวคือ ตัวแปรอื่นที่มีใช้ตัวแปรที่มาจากเนื้อหาของนโยบาย แต่มีอิทธิพลต่อผลผลิตขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติต่อกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายและต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายยังมีอีกมาก ได้แก่

1. เงื่อนไขทางสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี
2. การสื่อสารมวลชนเพื่อพัฒนาความเข้าใจปัญหานโยบาย
3. การสนับสนุนสาธารณะ
4. เจตคติต่อนโยบายของกลุ่มผู้เลือกตั้ง
5. การสนับสนุนจากผู้มีอำนาจ
6. ข้อผูกพันของบุคลากรและทักษะของภาวะผู้นำ
7. ขั้นตอนกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ



ภาพประกอบ 11 ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของเซบาสเตียร์และแมสมาเนียน

1.2.3.3 ตัวแบบแสดงผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติของเอ็ดเวิร์ด

ตัวแบบแสดงผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติของเอ็ดเวิร์ด ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัว ดังภาพประกอบ 12 (สมพร เฟื่องจันทร์ อ้างอิงมาจาก Edward. 1980 : 148) คือ

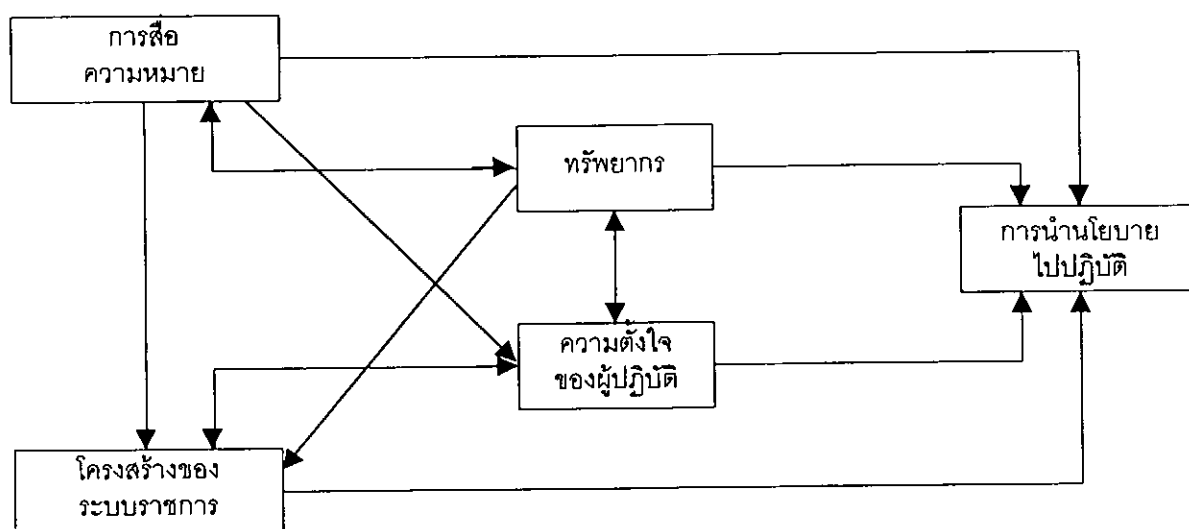
1. การสื่อความหมาย (Communication) การที่จะทำให้การปฏิบัติงานตามนโยบายประสบผลสำเร็จได้นั้น ผู้กำหนดนโยบายและผู้ที่มีนโยบายไปปฏิบัติต้องมีความเข้าใจที่ตรงกัน โดย

เฉพาะผู้ปฏิบัติต้องเข้าใจว่าผู้กำหนดนโยบายต้องการให้ดำเนินการอย่างไรบ้าง ฉะนั้นการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดถึงข้อความนโยบายและแนวทางปฏิบัติของนโยบายจะต้องมี ความเที่ยงตรงชัดเจนที่จะสามารถทำความเข้าใจให้ตรงกันได้

2. ทรัพยากร (Resources) ทรัพยากรที่เพียงพอและเหมาะสมมีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งนอกจากงบประมาณแล้ว ทรัพยากรยังหมายถึงทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมกับงาน มีความชำนาญในงาน ความเพียงพอของข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็น อำนาจหน้าที่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ

3. ทักษะของผู้ดำเนินนโยบายไปปฏิบัติ (Dispositions of the implementation) มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย การนำนโยบายไปปฏิบัติจะเกิดปัญหาถ้าผู้ดำเนินนโยบายไปปฏิบัติ ไม่เห็นด้วยกับนโยบายซึ่งมีผลถึงความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานด้วย ทางแก้ไขที่ได้ก็คือการเลือกผู้ปฏิบัติงานที่เห็นด้วยกับนโยบาย การใช้แรงจูงใจ

4. โครงสร้างของระบบราชการ (Bureaucratic structures) นอกจากการที่ผู้ปฏิบัติต้องทราบว่าจะทำอย่างไรและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการมีทรัพยากรอย่าง เพียงพอ ยังจำเป็นต้องมีโครงสร้างของการบริหารที่เหมาะสมซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติสู่เป้าหมายได้ การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่เอื้อต่อการบริหารงาน การประสานงาน และการกระจายงานเป็นไปอย่างเหมาะสม



ภาพประกอบ 12 ตัวแบบแสดงผลกระทบโดยตรงและโดยอ้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติของเอ็ดเวิร์ด

1.2.3.4 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบาย แผนงานและการนำไปปฏิบัติของอเล็กซานเดอร์

ในปี ค.ศ. 1985 อเล็กซานเดอร์ (Alexander. 1985 : 411-416) ได้เสนอตัวแบบที่ ชื่อว่า กระบวนการนโยบาย แผนงานและการนำไปปฏิบัติ (The Policy-Program-Implementation Process-PPIP) โดยกล่าวว่า นโยบาย แผนงาน และการนำไปปฏิบัติ เป็นกระบวนการต่อเนื่องซึ่งมีตัวเชื่อมที่ส่งผลต่อกระบวนการในแต่ละขั้นตอน กล่าวคือ การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เริ่มจาก สิ่งเร้าที่ก่อให้เกิดประเด็นปัญหา การนำประเด็นปัญหาเข้าสู่กระบวนการทางการเมือง และพัฒนาขึ้นมาเป็นนโยบาย หลังจากนั้น ก็มีการแปรสภาพนโยบายให้เป็นแผนงาน (program) ซึ่งแผนงานดังกล่าวอาจจัดทำและประกาศใช้เป็นกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ เป็นแผนหรือโครงการ เสร็จแล้วจากนั้นก็จะเป็นการนำเอาแผนหรือโครงการไปปฏิบัติซึ่งเหตุการณ์ทั้ง 4 ประการจะเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เป็นขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง ดังภาพประกอบ 13

องค์ประกอบสำคัญของแบบที่ อเล็กซานเดอร์ เสนอไว้ มีดังนี้

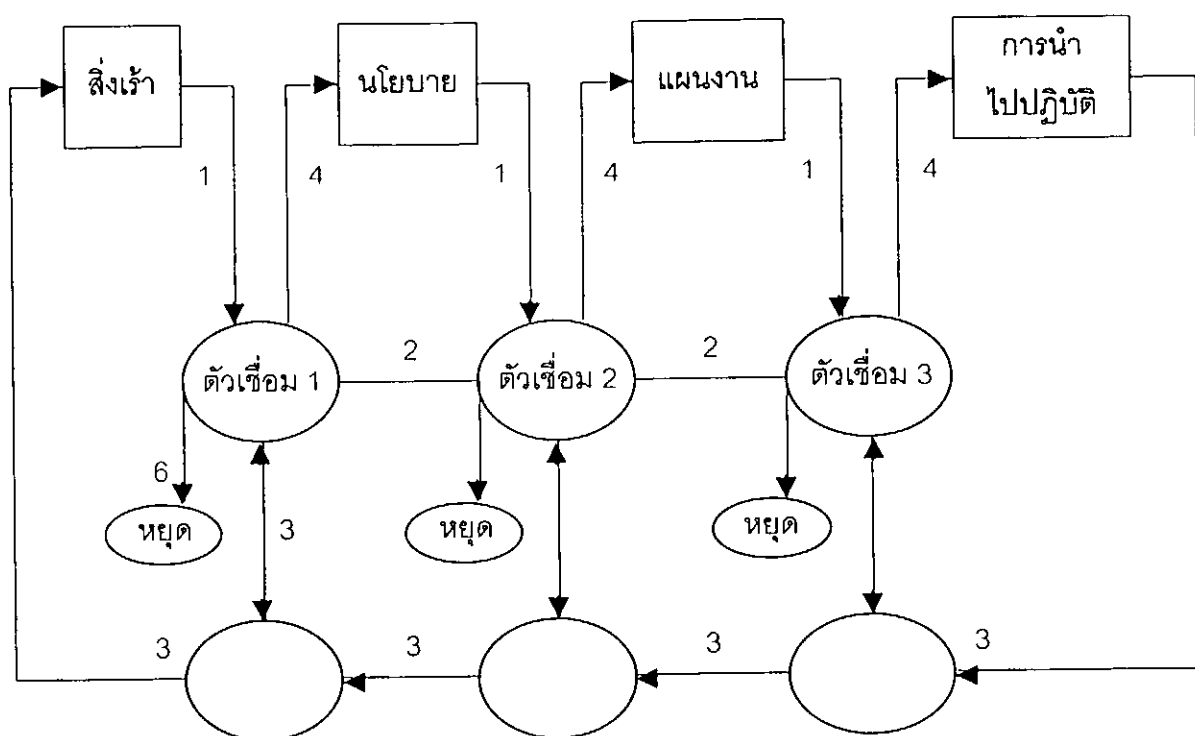
1. สิ่งเร้า เป็นองค์ประกอบในขั้นตอนการยอมรับปัญหาหรือขั้นตอนของการระบุปัญหา ซึ่งจะเป็ตัวเร่งหรือผลักดันให้มีการพัฒนานโยบายเพื่อแก้ปัญหา
2. ตัวนโยบาย คือ แนวทางปฏิบัติที่จะต้องกำหนดผู้กระทำให้เกี่ยวข้องกัปัญหานั้น ซึ่งความหมายของนโยบายหรือแผนในที่นี้ คือ ชุดของข้อปฏิบัติที่จัดทำขึ้นโดยผู้กำหนดนโยบายหรือผู้จัดทำแผน แล้วมอบหมายให้ผู้ปฏิบัตินำไปดำเนินการ ซึ่งชุดของข้อปฏิบัติที่ว่าจะต้องระบุเป้าหมายและวิธีการที่จะกระทำให้บรรลุเป้าหมายและวิธีการที่จะกระทำให้บรรลุเป้าหมายได้ด้วย
3. แผนงาน คือ ข้อกำหนดเฉพาะสำหรับการปฏิบัติเพื่อที่จะกระทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในองค์ประกอบของแผน นอกจากจะต้องระบุแนวปฏิบัติ กำหนดทรัพยากรที่ต้องการ ยังจะต้องระบุกลุ่มประชาชนผู้สมควรได้รับประโยชน์จากนโยบายหรือแผนไว้ให้ชัดเจนด้วย
4. การนำไปปฏิบัติ คือ การลงมือปฏิบัติการตามแผนในภาคสนาม เพื่อให้ ประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้รับประโยชน์จากแผนตามที่ถูกจัดทำแผนตั้งใจไว้ก่อนแล้ว

ในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติยังมี “ตัวเชื่อม” ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงขั้นตอนต่างๆ ในแต่ละกระบวนการ โดยที่แต่ละตัวมีหน้าที่แตกต่างกัน คือ

ตัวเชื่อมตัวแรก ซึ่งเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับนโยบาย คือ สภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความจำเป็นต้องพัฒนานโยบายขึ้น

ตัวเชื่อมตัวที่สอง ซึ่งเชื่อมระหว่างนโยบายกับแผนงาน เป็นตัวกำหนดขอบเขตเฉพาะของแผนงานในรูปปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมนโยบายกับการออกแบบ องค์การหรือการจัดทำแผนปฏิบัติการ

ตัวเชื่อมตัวที่สาม เป็นสภาพแวดล้อมของการนำนโยบายไปปฏิบัติในภาคสนาม ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีผู้กระทำการหลากหลายเข้ามาเกี่ยวข้องกับจากระดับต่างๆ ตัวเชื่อมที่สามมีหน้าที่แสดงโครงสร้างการปฏิบัติงานเป็นการแสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การที่ร่วมรับผิดชอบนำนโยบายไปปฏิบัติกับความสัมพันธ์ภายในองค์ประกอบของแต่ละองค์การ

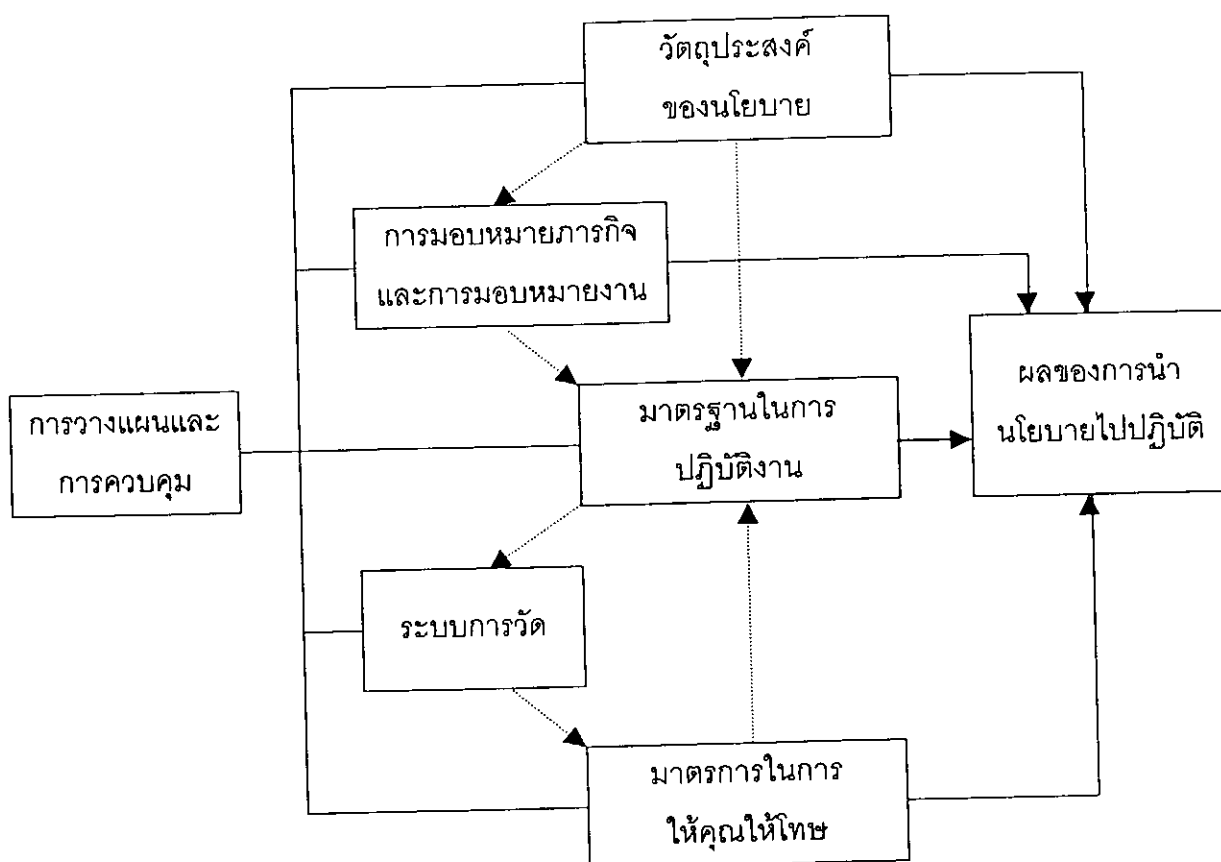


ภาพประกอบ 13 ตัวแบบกระบวนการนำนโยบาย แผนงานและการนำไปปฏิบัติของอเล็กซานเดอร์

ในส่วนของนักวิชาการไทย วรเดช จันทรศร (2527: 535-550) ศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีของการนำนโยบายไปปฏิบัติของนักวิชาการต่างประเทศ และสรุปว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงนโยบาย แผนงาน การปฏิบัติงานในโครงการให้ดีขึ้นและได้นำเสนอตัวแบบของการนำนโยบายไปปฏิบัติ 6 ตัวแบบ คือ 1) ตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model) 2) ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management Model) 3) ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model) 4) ตัวแบบทางด้านการกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model) 5) ตัวแบบทางด้านการเมือง (Political Model) 6) ตัวแบบทั่วไป (General Model) สาระสำคัญของ ตัวแบบทั้ง 6 ที่นำเสนอ เมื่อศึกษาถึงตัวแบบที่เกี่ยวข้องพบว่า มีดังนี้

1. ตัวแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Model)

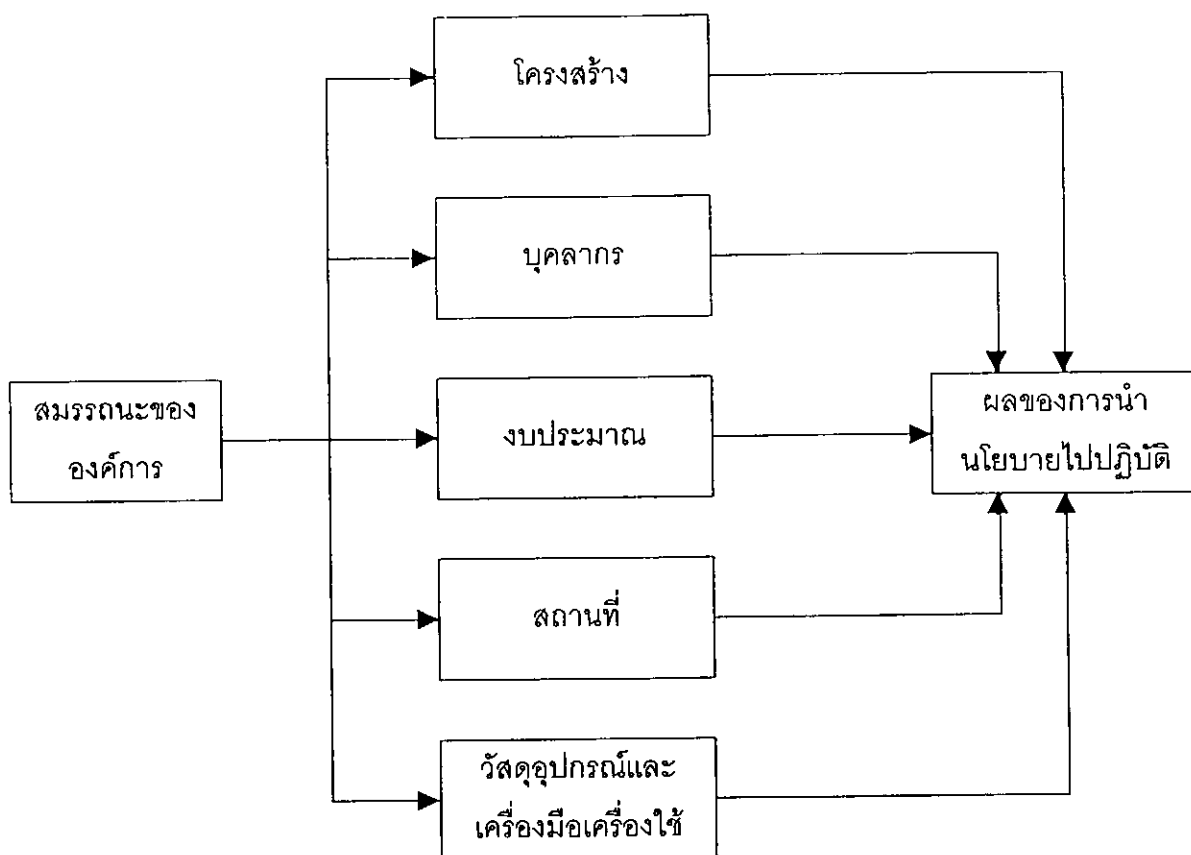
ระบบตัวแปรที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจน มีการมอบหมายงานและกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยย่อยต่างๆ ขององค์การ การมีระบบวัดผลปฏิบัติงาน ระบบการให้คุณให้โทษ โดยอธิบายว่า การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนยอมทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจว่า อะไรเป็นเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ การมอบหมายงานหรือการกำหนดความรับผิดชอบเฉพาะของแต่ละฝ่ายให้สัมพันธ์กันจะเป็น แนวทางทำให้การประสานการปฏิบัติเป็นไปโดยราบรื่น การกำหนดมาตรฐานในการทำงานช่วยให้เกิดระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ และเป็นการง่ายที่ผู้บริหารโครงการสามารถควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายได้ตลอดเวลา การมีระบบการประเมินผลที่สมบูรณ์และการมีมาตรฐานในการทำงานที่เด่นชัด ส่งผลให้การใช้ระบบการให้คุณให้โทษเป็นไปอย่างเป็นธรรมมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน การมีความเป็นธรรมในระบบย่อมช่วยเสริมสร้างให้มาตรฐานในการปฏิบัติงานสูงขึ้นอีกด้วย ดังภาพประกอบ 14



ภาพประกอบ 14 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล

2. ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management Model)

ตัวแบบนี้ให้ความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์กร เพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมขึ้นอยู่กับองค์กรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด โดยกล่าวถึงตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม ความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและเทคนิคอย่างเพียงพอของผู้ที่อยู่ในองค์กร ด้านทรัพยากร ได้แก่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้และงบประมาณ ดังภาพประกอบ 15

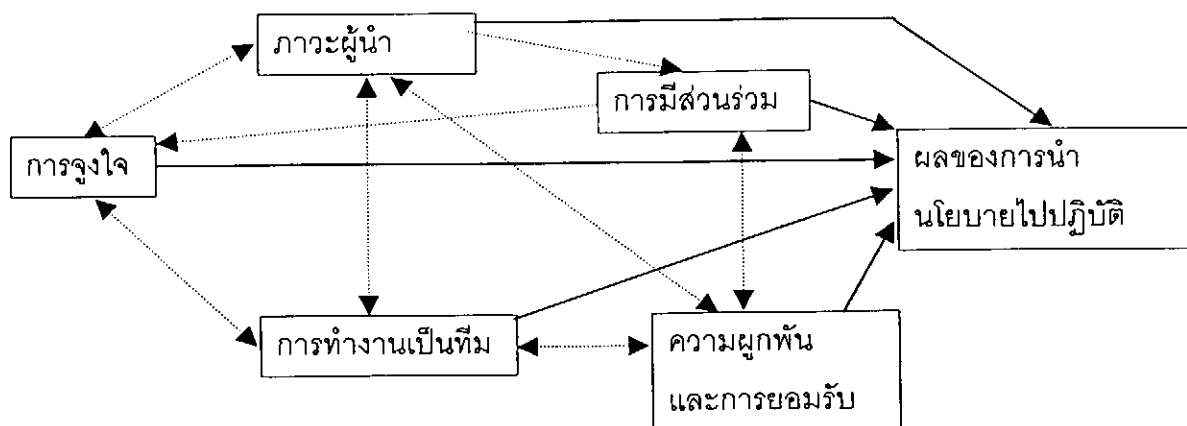


ภาพประกอบ 15 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบด้านการจัดการ

3. ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model)

ตัวแบบนี้เน้นที่การมีส่วนร่วมขององค์กรเป็นสำคัญ ภายใต้ฐานคติที่ว่า การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ฉะนั้น ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บังเกิดผลสำเร็จจึงเกี่ยวข้องกับเรื่องของการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันให้สมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับตลอดจนการสร้างทีมงาน ทั้งนี้เพราะ

การกำหนดนโยบายเป็นเรื่องที่มาจากระดับสูงและการปฏิบัติตามนโยบายเป็นเรื่องของผู้ที่อยู่ในระดับล่าง เป็นเรื่องที่ขัดกับสภาพความเป็นจริง การทำให้ผู้ปฏิบัติตระหนักในความสำคัญของโครงการ และเห็นว่าความสำเร็จของโครงการก็คือ ความสำเร็จของผู้ปฏิบัติและ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน จึงน่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่ากลยุทธ์อื่นๆ ดังภาพประกอบ 16

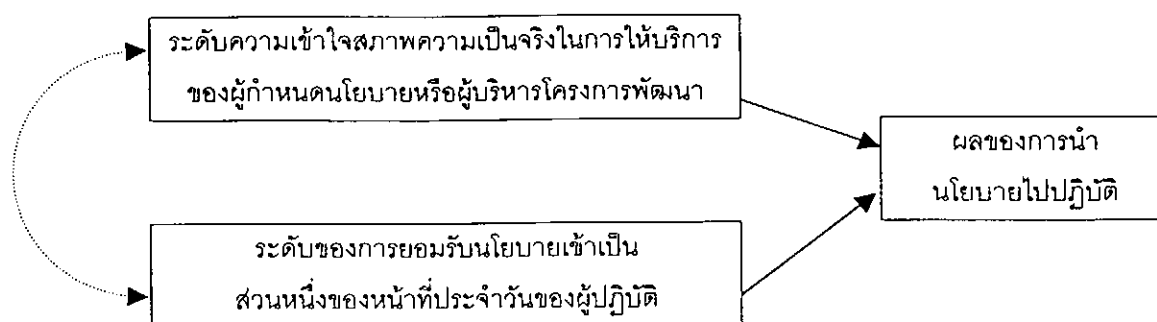


ภาพประกอบ 16 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร

4. ตัวแบบทางด้านการกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model)

ตัวแบบนี้ได้กล่าวถึงตัวแปรสำคัญ 2 ตัวแปร คือ 1) ระดับของความเข้าใจในสภาพ

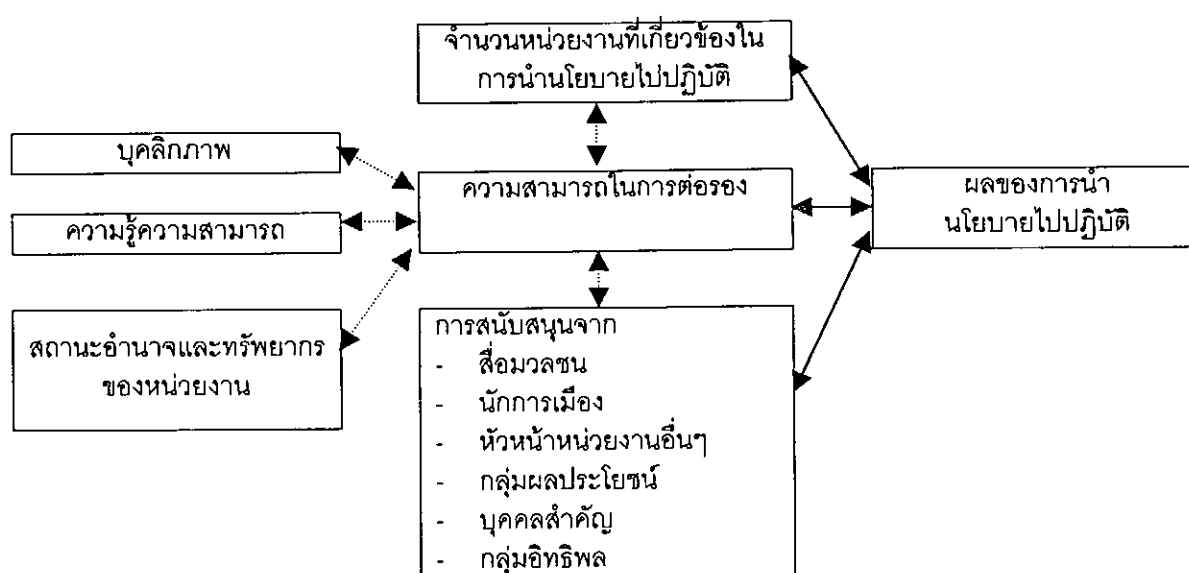
เป็นจริงของการให้บริการของผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารโครงการ และ 2) ระดับของการ ยอมรับนโยบายเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติ เนื่องจากเชื่อว่าอำนาจของ องค์การไม่ได้ขึ้นอยู่กับหัวหน้าองค์กรหรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดโดยเฉพาะ แต่อยู่ที่สมาชิกของ องค์การทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการที่มีหน้าที่ที่ต้องติดต่อกับประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งสามารถใช้วิจารณ์ญาณในการปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่อาจควบคุมได้ การจะทำงานให้ได้ผลสำเร็จจะเกิดจาก ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติยอมรับหรือปรับนโยบายแนวทางการปฏิบัติเหล่านั้นเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวันของเขาเอง และผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอีกประการหนึ่ง คือ ความเข้าใจในสภาพความเป็นจริงของการให้บริการของผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารโครงการ ดังภาพประกอบ 17



ภาพประกอบ 17 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางด้านกระบวนการของระบบราชการ

5. ตัวแบบทางการเมือง (Political Model)

ตัวแบบนี้เชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดจากความสามารถของบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์การ กลุ่มหรือสถาบัน และความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกองค์การ ตัวแบบนี้เห็นว่า การสร้างสมานฉันท์ วิธีของการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่ยากที่จะเกิดขึ้นได้ตามแนวทางนี้ การนำนโยบายไปปฏิบัติจึงเป็นเรื่องของการเผชิญหน้าการบริหารความขัดแย้ง การแสวงหาความสนับสนุน การโฆษณาชวนเชื่อ การรู้จักสร้างเงื่อนไขและหาข้อต่อรองในการจัดสรรทรัพยากรทั้งระหว่างบุคคล กลุ่มบุคคล หน่วยงาน ตลอดจนองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยของการสร้างความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ จึงเป็นเรื่องของความสามารถในการเจรจา สถานะอำนาจและทรัพยากรที่มีอยู่ของหน่วย จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสนับสนุนจากนักการเมือง สื่อมวลชน หัวหน้าหน่วยงานอื่นๆ กลุ่มอิทธิพลและผลประโยชน์ บุคคลสำคัญต่างๆ รวมถึง ศักยภาพของผู้ปฏิบัติ อันได้แก่ บุคลิกภาพ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ ดังภาพประกอบ 18



ภาพประกอบ 18 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางการเมือง

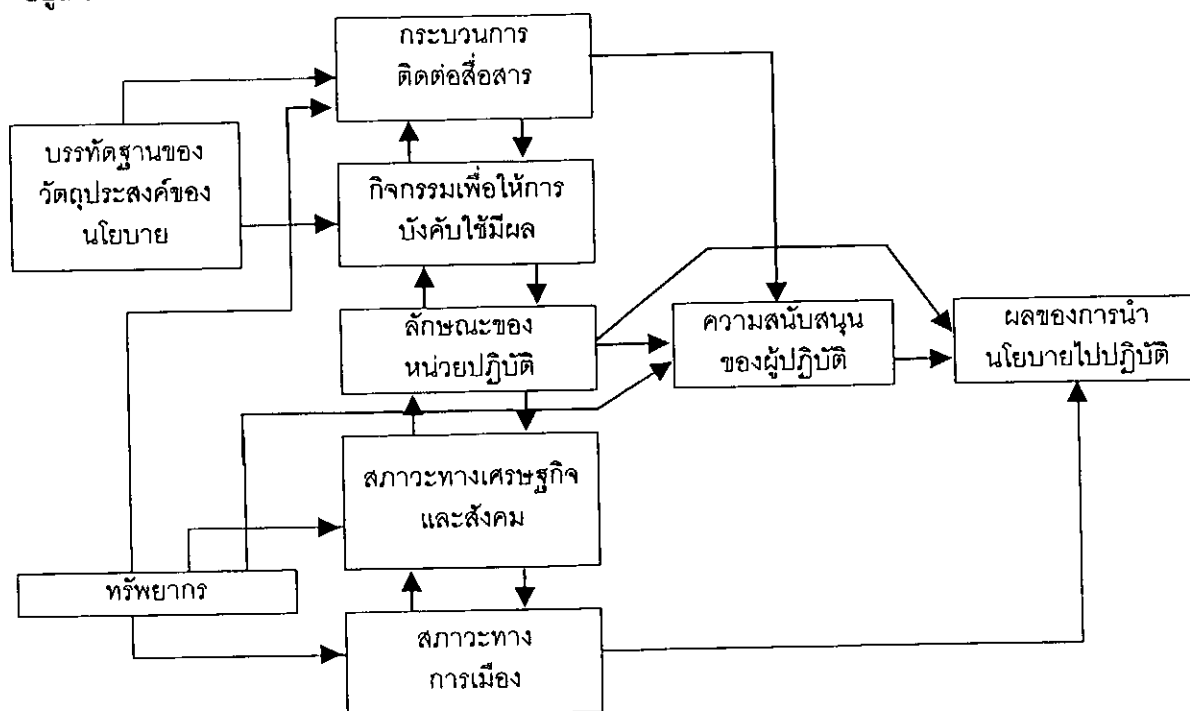
6. ตัวแบบทั่วไป (General Model)

ตัวแบบนี้ได้รวมตัวแปรบางส่วนของตัวแบบอื่นๆ เข้าไว้ด้วยกันที่จะช่วยให้การศึกษาสภาพทั่วไปของปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ในลักษณะที่กว้างกว่าตัวแบบอื่นๆ โดยให้ความสำคัญต่อปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกันคือ กระบวนการในการสื่อสารข้อความ ปัญหาทางด้านสมรรถนะขององค์กรที่นำนโยบายไปปฏิบัติ และความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ ดังภาพประกอบ 19

ในด้านการสื่อสารข้อความ ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ และความเข้าใจดังกล่าวจะมีมากเพียงใดขึ้นอยู่กับความชัดเจนของนโยบาย กิจกรรมต่างๆ ที่มีส่วนช่วยให้เกิดความรู้ความเข้าใจดีขึ้น ลักษณะของหน่วยงานที่นำไปปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของตัวบุคคลที่อยู่ในหน่วยงานนั้น ตลอดจนความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติเอง

ในด้านทางสมรรถนะขององค์กร ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยปฏิบัติ ซึ่งความสามารถดังกล่าวขึ้นอยู่กับความพอเพียงของทรัพยากรที่สนับสนุน กิจกรรมจูงใจที่จะทำให้มีการปฏิบัติที่ดีขึ้น คุณภาพของบุคลากร ภาวะผู้นำ ความสำคัญของหน่วยงานนั้นๆ ตลอดจนสถานะทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองโดยทั่วไป

ในด้านของตัวผู้ปฏิบัติ ประสิทธิภาพของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ปฏิบัติ ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวจะมีมากเพียงใดขึ้นอยู่กับ ความภักดีของบุคคลที่มีอยู่ต่อองค์กร ผลประโยชน์ส่วนตัว ตลอดจนความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงจากวิธีการ ปฏิบัติงานที่ทำอยู่เดิมด้วย



ภาพประกอบ 19 การนำนโยบายไปปฏิบัติโดยใช้ตัวแบบทางทั่วไป

1.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

สมพร เพ็ญจันทร์ (2539 : 177-178) กล่าวว่าเนื่องจากการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีคนเข้ามาเกี่ยวข้องมาก มีองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติจำนวนมาก และมีหลายระดับ จึงยาก ตัวอย่างเพียงบางส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่เป็นผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ ดังนี้

1. การขาดแคลนของทรัพยากร เป็นที่ยอมรับกันว่า ทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นอะไร มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายเป็นอย่างยิ่ง ถ้าผู้กำหนดนโยบายได้ตั้งเป้าหมายของนโยบายนั้น แล้วต้องใช้ทรัพยากรเป็นจำนวนมาก แต่ทว่ามีทรัพยากรไม่เพียงพอ ปัญหาการที่จะปฏิบัติตามที่มุ่งหวังก็อาจเป็นไปได้

2. ปัญหาขององค์การเอง ดูเหมือนว่าองค์การหรือหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ นั้นเองที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นการชี้ให้เห็นว่าตัวองค์การเองมีความสำคัญอย่างยิ่ง

2.1 มีโอกาสเสี่ยงต่อความล้มเหลวมาก เมื่อนักพัฒนาองค์การที่ทำหน้าที่ ส่งเสริมและจัดหาบริการ ให้ไปรับผิดชอบเกี่ยวกับการบังคับใช้นโยบายที่ต้องใช้กฎ และระเบียบ

2.2 เมื่อนำเอานโยบายไปไว้ในองค์การที่เจ้าหน้าที่ไม่ยินดียินร้ายต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ โอกาสล้มเหลวย่อมมีอยู่สูงมาก

2.3 ประการสุดท้าย ปัญหาที่ค่อนข้างร้ายแรงคือเมื่อมีหลายนโยบายที่กำหนดขึ้นมา (ไม่พร้อมกัน) เพื่อแก้ปัญหาเดียวกันและกลุ่มประชากรเป้าหมายเดียวกัน โดยมอบหมายให้หลายองค์การทำหน้าที่บริหารหรือบริการ ปัญหาที่เจอ คือ จะเกิดการแข่งขันให้บริการระหว่างหน่วยงานต่างๆ โดยอาจเป็นในรูปแบบให้บริการมากเกินไป หรือไม่ก็เป็นการบังคับใช้กฎ ระเบียบ ในลักษณะที่หย่อนยานเกินไป

3. การขึ้นต่อองค์การอื่น กรณีเช่นนี้เกิดขึ้นได้เมื่อนำนโยบายไปปฏิบัติได้ก็ต่อเมื่อต้องได้รับความเห็นชอบหรือทศนะจากหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งอาจเป็นกรณีต่างๆดังต่อไปนี้

ประการแรก เป็นความต้องการของแผนงาน

ประการที่สอง เป็นกรณีที่มีการดำเนินงานขององค์การนั้นจำเป็นต้องได้รับการอนุมัติจากหน่วยงานอื่น

ประการสุดท้าย เงื่อนไขที่กำหนดไว้แล้วว่าต้องผ่านความเห็นชอบกับหน่วยงานอื่นก่อน แม้ว่าจะก่อให้เกิดความล่าช้า หรือขัดขวางการกระทำก็ตาม

4. ปัญหานโยบายใหม่ๆกับการดำเนินงานของนโยบายเดิม ปัญหานี้จะพบได้บ่อย กล่าวคือ เมื่อมีปัญหานโยบายใหม่ๆที่สนใจของประชาชน นโยบายเดิมก็ถูกลดทอนความสำคัญลง ไป

5. ปัญหาเกี่ยวกับนโยบายที่พบใหม่อีกอย่างหนึ่ง คือ นโยบายที่กำหนดขึ้นมาในช่วงเวลาแตกต่างกันเพื่อใช้แก้ปัญหานั้นๆ อาจจะมีความขัดแย้งกัน ตัวอย่างที่เห็นอย่างเด่นชัดก็คือ ในขณะที่หน่วยงานสาธารณสุขมีนโยบายรณรงค์ให้ประชาชนเลิกสูบบุหรี่ แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีนโยบายให้ชาวไร่ปลูกยาสูบ โดยกำหนดนโยบายพยุภราคา ยาสูบ เป็นต้น

6. สิ่งที่ยั้กำหนดนโยบายเผชิญอยู่เสมอ คือ ปัญหาที่นโยบายนั้นมีความซับซ้อนมาก การที่จะพยายามกำหนดนโยบายให้ครอบคลุมทุกแง่มุมของปัญหานั้นเป็นเรื่องเหลือวิสัย ดังนั้นการแก้ปัญหาก็อาจกระทำได้ในบางส่วน

7. ประการสุดท้าย ปัญหาบางอย่างเราคงไม่สามารถทำให้หมดไปได้ด้วยการกำหนดนโยบายออกมา ตัวอย่างเช่น การเก็บขยะตามถนน การบรรจุเนื้อในโรงงาน งานบ้านที่น่าเบื่อหน่าย เหล่านี้คงไม่อาจกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ปัญหาหมดลงไปได้

วรเดช จันทรศร (2543 : 49-63) ได้แยกแยะให้เห็นถึงลักษณะของปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่เด่นชัดและเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น โดยเสนอเนื้อหาครอบคลุมถึงปัญหาต่างๆ 5 ด้านหลักด้วยกัน ซึ่งได้แก่

1. ปัญหาทางด้านสมรรถนะ ความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไม่ว่านโยบายนั้นจะเป็นประเภทใดก็ตาม อาจกล่าวได้ว่า โดยส่วนหนึ่งย่อมขึ้นอยู่กับว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสามารถในการดำเนินการให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นมากน้อยแค่ไหน เพียงใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยอีกหลายประการ นับตั้งแต่

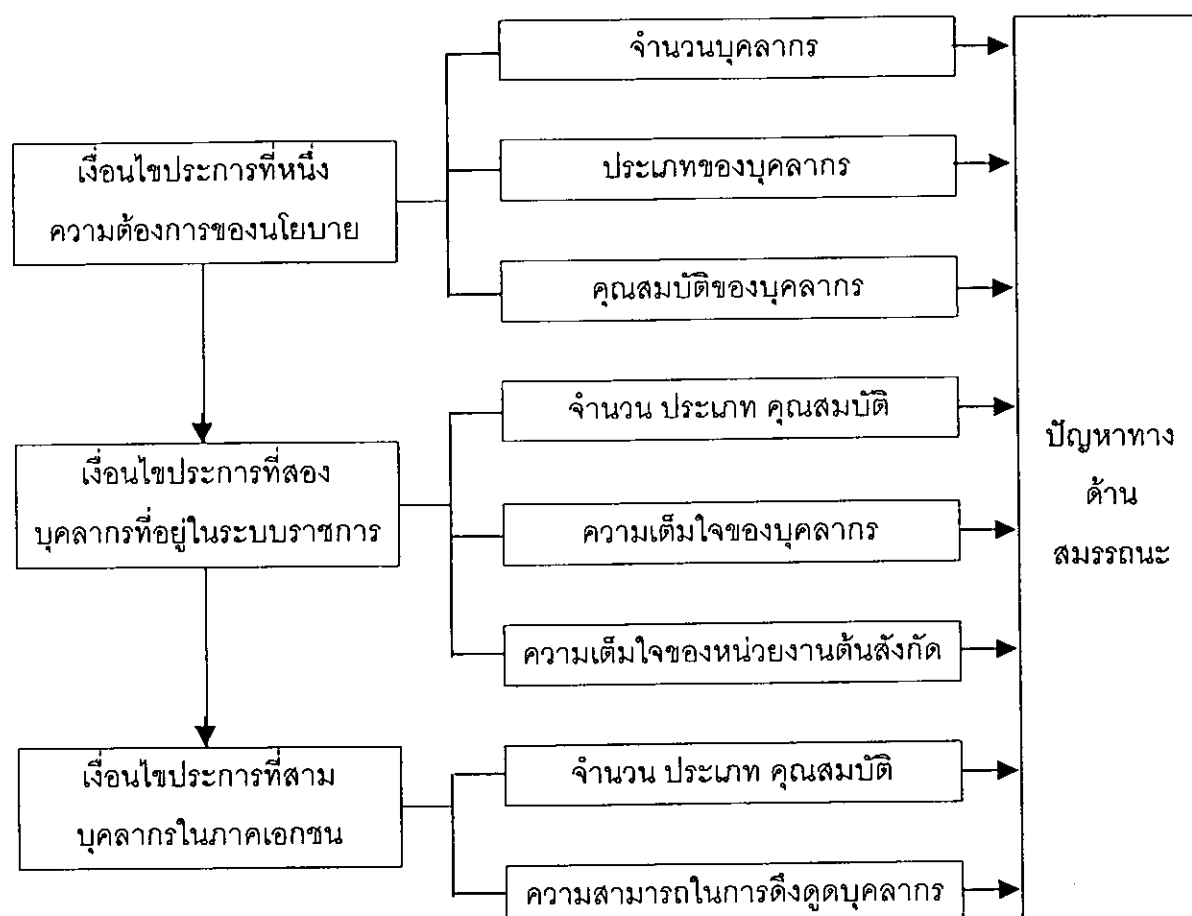
1.1 ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคลากร ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะมีมาก น้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการ ดังภาพประกอบ 20 ดังนี้

เงื่อนไขประการแรก นโยบายที่ถูกนำไปปฏิบัตินั้นต้องการบุคลากรจำนวนเท่าใด ต้องการบุคลากรประเภทใด และต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติอย่างไร

เงื่อนไขประการที่สอง บุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นมีอยู่แล้วในระบบราชการหรือไม่ หากมีอยู่แล้ว บุคลากรเหล่านั้นมีคุณภาพ ความรู้ ความสามารถที่จะปฏิบัติตามนโยบายนั้นได้หรือไม่ บุคลากรเหล่านั้นมีความยินดีหรือความตั้งใจที่จะมาร่วมเป็นผู้ปฏิบัติในนโยบาย หรือไม่ หน่วยงานราชการที่มีบุคลากรเหล่านั้นอยู่ยินดีที่จะให้บุคลากรเหล่านั้นมาเป็นผู้ร่วมปฏิบัติในนโยบายนั้นหรือไม่

เงื่อนไขประการที่สาม หากไม่มีบุคลากรที่ต้องการเหล่านั้นอยู่ในระบบราชการหรือไม่พอ หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะสามารถหาบุคลากรจาก ภาคเอกชน

ได้หรือไม่ จะมีความสามารถหรือวิธีการดึงดูดบุคลากรเหล่านั้นให้ปฏิบัติงานในนโยบายหรือโครงการได้อย่างไร



ภาพประกอบ 20 แสดงปัจจัยทางด้านบุคลากรที่ส่งผลต่อปัญหาทางด้านสมรรถนะภายใต้เงื่อนไขต่างๆ

1.2 ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับเงินทุน ปัญหาด้านสมรรถนะจะมีมากขึ้นหากหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติถูกจำกัดโดยเงื่อนไขของการใช้เงินทุน ซึ่งข้อจำกัดในการใช้เงินทุนมีมากหรือมีระเบียบข้อบังคับไว้มากจนขาดความยืดหยุ่นก็จะเป็นการ บั่นทอนสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติมากขึ้นเท่านั้น

1.3 ในด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัยทางด้านวิทยาการ หรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในนโยบาย ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะทวีมากขึ้นถ้าหากหน่วยที่รับผิดชอบไม่ได้กับการสนับสนุนทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอหรือทันต่อเวลา ในบางกรณี การปฏิบัติตามนโยบายนั้นมีลักษณะที่ต้องใช้วิทยาการหรือเทคโนโลยี

เข้ามาเกี่ยวข้องด้วย ปัญหาทางด้านสมรรถนะจะมีมากยิ่งขึ้นถ้าหากผู้ปฏิบัติขาดความรู้หรือความเข้าใจในเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในเรื่องนี้จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับปัจจัยทางด้านบุคลากรโดยตรงดังที่ได้ระบุมาแล้ว

ดังนั้นในภาพรวมอาจกล่าวได้ว่าปัญหาทางด้านสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติจะมีมากขึ้น หากหน่วยนั้นขาดความพร้อมทางด้านบุคลากร เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนวิทยาการหรือเทคโนโลยี ปัจจัยเหล่านี้อาจจะส่งผลทำให้เกิดความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้

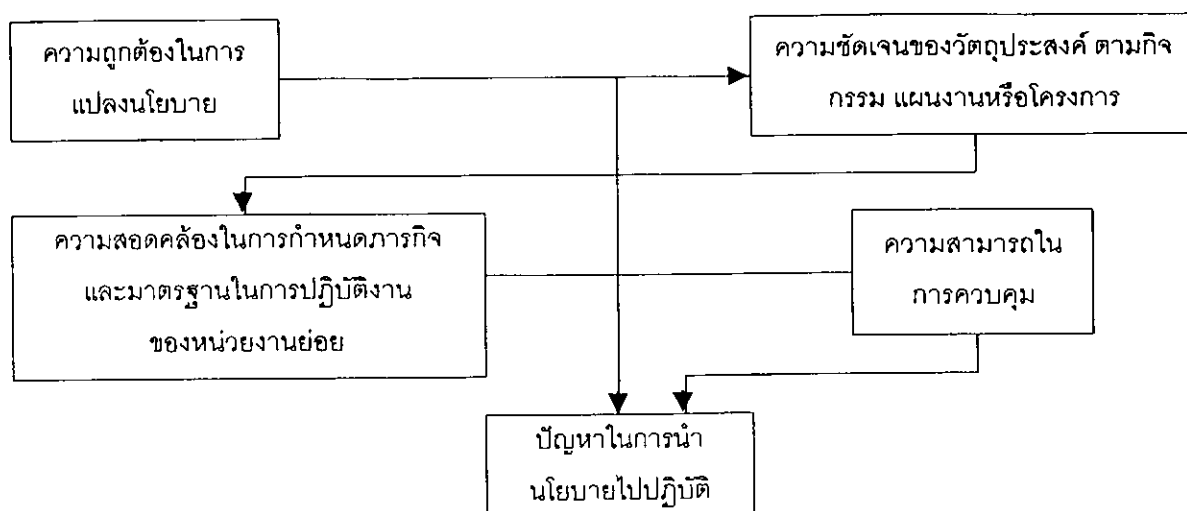
2. ปัญหาทางการควบคุม หมายถึง ความสามารถในการวัดความก้าวหน้าหรือผลการปฏิบัติของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการมีผลงานเป็นจำนวนมากที่แสดงให้เห็นว่า ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะเพิ่มมากขึ้น ถ้าหากว่าผู้รับผิดชอบในนโยบายนั้นขาดความสามารถที่จะทำการวัดผลหรือควบคุมผลงานของหน่วยปฏิบัติ ปัญหาทางการควบคุมจะมีมากหรือน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขต่างๆหลายประการ ดังภาพประกอบ 21 ดังนี้

เงื่อนไขประการแรก ขึ้นอยู่กับความสามารถของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการแปลงนโยบายว่าจะสามารถแปลงนโยบายนั้นออกมาเป็นแนวทางปฏิบัติ แผนงาน หรือโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของนโยบายเพียงใด

เงื่อนไขประการที่สอง ขึ้นอยู่กับว่ากิจกรรมของนโยบาย แผนงาน หรือโครงการนั้นมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเพียงใด

เงื่อนไขประการที่สาม ขึ้นอยู่กับการที่หน่วยปฏิบัติจะมีการกำหนดภารกิจตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานรวม แผนงาน หรือโครงการนั้นเพียงใด

เงื่อนไขทั้งสามประการนี้จะมีผลโดยตรงต่อการสร้างความสามารถในการควบคุมหรือการวัดความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานที่จะสามารถสนองตอบต่อความต้องการของนโยบายได้และในขณะเดียวกันก็จะมีผลโดยตรงต่อปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วย



ภาพประกอบ 21 แสดงเงื่อนไขต่างๆที่ส่งผลต่อความสามารถในการควบคุมและปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3. ปัญหาทางด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จไปไม่ได้ถ้าหากปราศจากเสียซึ่งความร่วมมือจากสมาชิกทั้งมวลในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่ง ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีสูงขึ้นเป็น อย่างมาก ถ้าสมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากนโยบายนั้นๆ ซึ่งมีเหตุผลหลักๆ อย่างน้อย 7 ประการที่มีผลทำให้สมาชิกใน องค์การหรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือหรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลมาจากนโยบายนั้นๆ กล่าวคือ

3.1 สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติเห็นว่านโยบายนั้นไม่ได้มาจากรากฐานความต้องการของตนที่แท้จริงหรือไม่ได้เห็นความสำคัญของนโยบายนั้น

3.2 สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติทำการต่อต้านเพราะเห็นว่านโยบายนั้น มีผลทำให้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานตลอดจนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานประจำของตน เปลี่ยนแปลงไป

3.3 หัวหน้าของหน่วยปฏิบัติไม่ได้ให้ความสนับสนุนในนโยบายนั้น

3.4 สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติทำการต่อต้าน เพราะเห็นว่าการปฏิบัติตามนโยบายนั้นจะส่งผลให้งบประมาณ อัตรากำลังของหน่วยต้องลดลงในระยะยาว อีกทั้ง ยังอาจจะก่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนในภารกิจและหน้าที่ของบุคลากรอย่างขนานใหญ่

3.5 สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติเห็นว่า นโยบายนั้นถูกกำหนดขึ้นโดยฝ่ายบริหารที่ไม่เข้าใจว่าสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของผู้ปฏิบัติเป็นอย่างไร

3.6 สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติไม่เห็นด้วยกับสาระหรือวิธีการปฏิบัติในโครงการหรือนโยบายนั้น เพราะไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจดังกล่าว

3.7 สมาชิกในองค์การหรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือและต่อต้านเนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจว่าจะปฏิบัติตามนโยบายนั้นอย่างไร

4. ปัญหาทางด้านอำนาจและความสัมพันธ์กับองค์การอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากองค์กรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีปฏิสัมพันธ์กับองค์การอื่นๆ อาจจะเป็นผู้รับผิดชอบหรือมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติด้วยเช่นกัน การปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นดังกล่าวนี้ถือว่าการปฏิสัมพันธ์ ที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อมทางการเมือง ซึ่งเน้นการเผชิญหน้า การแสวงหาความสนับสนุน การเจรจาต่อรองในการจัดสรรทรัพยากรหรือ ผลประโยชน์ระหว่างหน่วยงานหรือองค์การต่างๆในกระบวนการของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัญหาในการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งอาจเกิดจากเรื่องของอำนาจและความสัมพันธ์ระหว่าง องค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติกับองค์การอื่นๆที่เกี่ยวข้อง จะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหรือปัจจัยย่อยหลายๆ ประการ นับตั้งแต่

4.1 ลักษณะของการติดต่อและความสัมพันธ์ที่หน่วยปฏิบัติมีกับหน่วยงานที่ควบคุมนโยบายดังกล่าว การนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีความยากลำบากมากขึ้นถ้าหากการทำงานของหน่วยปฏิบัติจะต้องผ่านขั้นตอนการควบคุมกลั่นกรองจากหน่วยงานที่ควบคุมนโยบาย มากจนเกินความจำเป็น หรือจนทำให้การปฏิบัติงานขาดความยืดหยุ่น ความล่าช้าและไม่คล่องตัวย่อมเกิดขึ้น ในบางกรณีปัญหาจะยิ่งมีมากขึ้นถ้าหากความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานดังกล่าวมีระดับที่ไม่ราบรื่น

4.2 ระดับความจำเป็นที่หน่วยปฏิบัติจะต้องแสวงหาความร่วมมือ พึงพาหรือทำความเข้าใจกับหน่วยงานหลักอื่นๆ ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติยังขึ้นอยู่กับระดับความจำเป็นที่หน่วยปฏิบัติจะต้องแสวงหาความร่วมมือ พึงพาหรือทำความเข้าใจกับ หน่วยงานหลักอื่นๆ ยิ่งนโยบายใดมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยความร่วมมือ พึงพาหรือทำความเข้าใจกับหน่วยงานหลักอื่นๆมากเท่าใดแล้ว โอกาสที่การนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จก็มีน้อยลงเท่านั้น ทั้งนี้เพราะหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมักมีทัศนภาพ วัตถุประสงค์หลัก ตลอดจนมีความตระหนักในความเร่งด่วนของนโยบายที่แตกต่างกันออกไป ในบางกรณีแม้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องจะมีความเห็นพ้องต้องกันในด้านวิธีการที่บรรลุนโยบายก็ได้ ความไม่เห็นพ้องต้องกันนี้อาจจะนำมาสู่ความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน และนำความล้มเหลวมาสู่นโยบายก็ได้

4.3 ระดับของความเป็นไปได้ที่เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยจะสามารถทำงานร่วมกันได้ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรณีที่จะต้องมีการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการ

น่านโยบายไปปฏิบัติ (หากวิธีการบรรลุนโยบายนั้นกำหนดให้มีหลายหน่วยต้องปฏิบัติร่วมกัน) ความล้มเหลวของการน่านโยบายไปปฏิบัติจะมีแนวโน้มสูงขึ้นถ้าหากเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ ปัจจัยที่เป็นผลที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าวมีหลายๆปัจจัย นับตั้งแต่ความแตกต่างกันระหว่างสภาพแวดล้อมของหน่วยงานแต่ละแห่ง รูปแบบของการบริหารที่แตกต่างกันของแต่ละหน่วยงาน เป้าหมายหลักของหน่วยงานที่แตกต่างกันและโครงสร้างของระบบการให้รางวัลที่แตกต่างกัน เป็นต้น

5. ปัญหาทางด้านการสนับสนุนและความผูกพันขององค์การหรือบุคคลที่สำคัญ นโยบายใดก็ตาม ถ้าหากปราศจากเสียงซึ่งความสนับสนุนและความผูกพันขององค์การหรือบุคคลสำคัญแล้ว ปัญหาของการน่านโยบายไปปฏิบัติก็อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยนัยดังกล่าว ความสนับสนุนและความผูกพันขององค์การหรือบุคคลสำคัญ ซึ่งได้แก่ กลุ่มอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ นักการเมือง ข้าราชการระดับสูง ตลอดจนสื่อมวลชน เป็นต้น จึงมีความสำคัญ อย่างมาก องค์การหรือบุคคลสำคัญดังกล่าวอาจให้ความสนับสนุนทางการเมือง เงินทุน งบประมาณ ตลอดจนสร้างอุปสรรค ต่อต้าน เตะถ่วงหรือคัดค้าน ได้ตลอดเวลาไม่น้อยแตกต่างกัน ตามภาวะอำนาจและสถานการณ์ ความยากลำบากของการน่านโยบายไปปฏิบัติจะมีอย่างน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขดังต่อไปนี้

ประการแรก ผู้รับผิดชอบหรือหน่วยงานราชการที่รับผิดชอบในการน่านโยบายไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกับฝ่ายการเมืองและฝ่ายบริหารหรือไม่ บ่อยครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลในฝ่ายการเมืองหรือฝ่ายบริหาร ความผูกพันของกลุ่มบุคคลเหล่านี้ที่มีต่อนโยบายมักจะเปลี่ยนแปลงไป การขาดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงมักเป็นเงื่อนไขที่นำมาซึ่งอุปสรรคของนโยบายนั้น ไม่มากนัก

ประการที่สอง กลุ่มอิทธิพล กลุ่มผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นมีความเข้าใจ ตลอดจนสูญเสียประโยชน์ในนโยบายนั้นเพียงใด ในบางกรณี การสูญเสียประโยชน์และการขาดความเข้าใจในนโยบายอย่างเพียงพออาจนำมาซึ่งปัญหาหรือทำให้กลุ่มเหล่านั้นทำการต่อต้านคัดค้านนโยบายได้

ประการที่สาม เงื่อนไขของระดับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่รับผิดชอบในนโยบายกับสื่อมวลชนก็มีความสำคัญอย่างมากหากขาดซึ่งความสัมพันธ์หรือความเข้าใจอันดี สื่อมวลชนก็อาจจะใช้อิทธิพลของตนที่มีอยู่โจมตีหรือทำลายความน่าเชื่อถือของนโยบายเสียก็ได้

ประการที่สี่ บุคคลสำคัญในระดับท้องถิ่นและในระดับชาติให้ความสนับสนุนในนโยบายนั้นเพียงใด ในภาพรวมจึงถือได้ว่าเงื่อนไขความสนับสนุนและความผูกพันขององค์การ หรือบุคคลสำคัญมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการน่านโยบายไปปฏิบัติ

ศุภชัย ยาวะประภาส (2544 : 101-118) ได้ทบทวนผลงานของนักวิชาการต่างประเทศ พบว่ามีปัจจัยหลายประการที่กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่

1. ลักษณะของนโยบายนั้น ๆ ลักษณะบางประการของนโยบายจะมีส่วนในการ กำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบายนั้นๆ ลักษณะดังกล่าว ได้แก่

1.1 ประเภทของนโยบาย การปฏิบัติตามนโยบายจะประสบความสำเร็จมาก ที่สุด เมื่อโยบายนั้นเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆน้อยที่สุด ด้านนโยบายเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงมาก และมีความเห็นพ้องต้องกันในวัตถุประสงค์น้อย โอกาสที่นโยบายนั้นจะประสบความสำเร็จ ในทางปฏิบัติจะมีน้อย

1.2 ผลประโยชน์สัมพันธ์ของนโยบายนั้นๆ ความแพร่หลายของการรับรู้ว่ายโยบาย นั้นให้ประโยชน์มากกว่านโยบายอื่นๆ ที่มีอยู่มากนักน้อยเพียงใด

1.3 ความสอดคล้องกับค่านิยมที่มีอยู่ ประสบการณ์ที่ผ่านมาและความต้องการของผู้ ที่จะได้รับผลกระทบจากนโยบายนั้น

1.4 ความเป็นไปได้ในการทดลองปฏิบัติ นโยบายที่สามารถนำมาทดลองปฏิบัติก่อน ได้ จะมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่านโยบายที่ไม่สามารถทำเป็นโครงการทดลองก่อนได้

1.5 ความเห็นผลได้ของนโยบายนั้น

1.6 คุณภาพของการส่งข้อมูลย้อนกลับ การควบคุมดูแลและประเมินผลนโยบาย อย่างสม่ำเสมอเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งยวดต่อความสำเร็จของนโยบายนั้น

2. วัตถุประสงค์ของนโยบาย การมีตัวชี้ที่แสดงให้เห็นถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ของนโยบายเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของนโยบายนั้น ลักษณะต่างๆ ต่อไปนี้เป็น สิ่งที่จะมีผลต่อความสำเร็จของนโยบาย

2.1 ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ โอกาสที่ความผิดอันเป็นสาเหตุที่จะนำไปสู่ความ ล้มเหลวของนโยบายนั้นจะเกิดขึ้นได้ง่ายมากหากว่านโยบายนั้นมีวัตถุประสงค์ที่ไม่กระจ่างชัด และผู้ กำหนดนโยบายเองก็ไม่ได้ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับวัตถุประสงค์นั้นๆ

2.2 ความสอดคล้องต้องกันของวัตถุประสงค์

2.3 ความยากง่ายในการรับรู้วัตถุประสงค์ กล่าวคือ ก่อนที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นได้ เขาเหล่านั้นจะต้องรู้ว่ามียโยบายออกมาแล้ว รู้ว่านโยบาย นั้นๆ มีวัตถุประสงค์เช่นไร

2.4 ดัชนีชี้ความสำเร็จของนโยบาย ความสำเร็จของนโยบายขึ้นอยู่กับว่านโยบายนั้น ได้แสดงให้เห็นว่าอะไรคือดัชนีที่จะชี้ว่านโยบายนั้นประสบความสำเร็จ

2.5 ความเที่ยงตรงของข่าวสารที่มีไปยังผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ถ้าแหล่งข้อมูลต่างๆ ของนโยบาย หรือถ้าแหล่งข้อมูลเดียวกันให้ข้อมูลที่ขัดแย้งกันเอง ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติจะพบว่าการปฏิบัติให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายนั้นยากเย็นมาก

3. ความเป็นไปได้ทางการเมือง ความสำคัญของสิ่งแวดล้อมทางการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายอาจก่อให้เกิดปัญหาบางประการซึ่งไม่ควรจะมองข้ามไป ตัวแปรต่อไปนี้มีส่วนในการส่งผลกระทบต่อความเป็นไปได้ทางการเมืองของนโยบายนั้น

3.1 การเจรจาระหว่างรัฐบาลกับเอกชน ความสำเร็จของนโยบายขึ้นอยู่กับระดับของการสนับสนุนหรือคัดค้านที่กลุ่มธุรกิจเอกชนมีต่อนโยบายนั้นๆ

3.2 ความสนับสนุนจากทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นโยบายประเภทที่จำเป็นต้องอาศัยความสนับสนุนจากกลุ่มและบุคคลต่างๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะสร้างเสียงสนับสนุนส่วนใหญ่ขึ้นมา ถ้าปรากฏว่าผลของนโยบายนั้นยังไม่เป็นที่ตกลงกันได้ระหว่างกลุ่มและบุคคล เหล่านั้น นโยบายเหล่านี้จะประสบปัญหาในทางปฏิบัติอย่างมาก

3.3 ผลกระทบของนโยบายที่มีต่อกลุ่มอาชีพที่มีอิทธิพล ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มดังกล่าวจะใช้อิทธิพลทั้งหลาย ทั้งทางการเมืองและเศรษฐกิจเพื่อที่จะยับยั้งการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าว

3.4 ความสนับสนุนจากชนชั้นนำ ความสำเร็จของนโยบายใดๆ จะดูได้จากทัศนคติของชนชั้นนำว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับนโยบายนั้น

3.5 การสนับสนุนจากสื่อมวลชน จะมีผลสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้นโยบายนั้นประสบความสำเร็จ

3.6 การสนับสนุนจากผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง

4. ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีหรือทฤษฎี การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมักจะเกิดขึ้นรวดเร็วมาก และการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งมักจะส่งผลอย่างสำคัญต่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายต่างๆ เพราะฉะนั้น ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก ลักษณะต่างๆ ต่อไปนี้จึงเป็นลักษณะที่ควรให้ความสนใจ

4.1 การร่างนโยบาย นโยบายที่มีลักษณะไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนและมีผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินการไม่มากนักจะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในทางปฏิบัติมากกว่านโยบายที่มีโครงสร้างที่สลับซับซ้อน มีผู้คนหรือหน่วยงานมาเกี่ยวข้องมากมาย

4.2 ข้อเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ การปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายจะประสบปัญหากับหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องเผชิญกับปัญหาที่แตกต่างจากแนวทางที่เคยปฏิบัติกันเป็นประจำ

4.3 ทฤษฎีที่เชื่อถือได้ เปรียบเหมือนแผนที่ที่ติดนั่นเอง การเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังจุดหนึ่งจะมีปัญหามาก ถ้าปราศจากแผนที่ที่ดี

4.4 ลักษณะของเทคโนโลยี เทคโนโลยีที่จะนำไปปฏิบัติจะต้องสอดคล้องกับสถานการณ์หรือภาวะแวดล้อมที่จะนำไปปฏิบัติ

5. ความเพียงพอของทรัพยากร ได้แก่

5.1 ความสนับสนุนทางการเงิน

5.2 กำลังและคุณภาพของบุคลากร

5.3 ปัจจัยทางด้านบริการ ความพอเพียงของปัจจัยด้านการบริการ ซึ่งได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ทำการ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่ดินและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ จะมีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบาย

6. ลักษณะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ได้แก่

6.1 ประเภทหน่วยงาน นโยบายที่ประสบความสำเร็จนั้นมักจะเป็นนโยบายที่มอบหมายให้แก่หน่วยงานที่มีอยู่แล้วและสนับสนุนนโยบายนั้น และก็เป็นหน่วยที่มีกำลังคนและทรัพยากรอื่นๆพร้อมอยู่แล้ว หรือไม่ก็ต้องเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นใหม่โดยแรงผลักดันของกลุ่ม การเมืองที่มีอำนาจขณะนั้น

6.2 โครงสร้างและลำดับชั้นการบังคับบัญชา ถ้าการติดต่อสื่อสารและการควบคุมบังคับบัญชาเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับนโยบายมาก หน่วยงานขนาดเล็กที่มีระดับชั้นการบังคับบัญชาน้อย จำนวนผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามาก จะมีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติมากกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ มีระดับชั้นและสายการบังคับบัญชามากมาย แต่มีผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาน้อย

6.3 ความสามารถของผู้นำ ภาวะผู้นำที่เข้มแข็งมีความสามารถในการระดมความสนับสนุนจากแหล่งต่างๆ กับความสามารถในการสังเคราะห์เพื่อสร้างสิ่งขึ้นมาใหม่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ช่วยให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จ

6.4 ความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่กำหนดนโยบาย กับหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย หากว่ามีความสัมพันธ์อย่างไม่เป็นทางการมาก โอกาสที่นโยบายจะประสบความสำเร็จก็มาก

6.5 ลำดับชั้นของการสื่อสารแบบเปิด รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการพูดคุยกับบุคคลภายนอก การเปิดโอกาสให้มีการสร้างสายใยแห่งความสัมพันธ์ทั้งในแนวตั้งและแนวนอน และอื่นๆจะมีส่วนที่สำคัญในการกำหนดความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบาย

7. ทศนคติของผู้ที่นำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายหลายเรื่องจัดอยู่ในจำพวกที่ผู้ปฏิบัติไม่มีผลประโยชน์เกี่ยวข้องกับนโยบายเหล่านั้น อาจจะไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ไม่บิดพลิ้ว ซึ่งจะตรงข้ามกับนโยบายที่ขัดกับความรู้สึกพื้นฐาน หรือผลประโยชน์ของผู้ปฏิบัติ นโยบายประเภทหลังนี้ผู้ปฏิบัติจะนำไปปฏิบัติอย่างไม่สู้เต็มใจ และอาจจะบิดเบือนให้เป็นไปในแนวทางที่พวกเขาต้องการ ลักษณะทางทศนคติต่อไปนี้อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายได้ เช่น

7.1 ทศนคติที่มีต่อวัตถุประสงค์ของนโยบาย นโยบายที่ผู้ปฏิบัติจะนำไปปฏิบัติด้วยดี ต้องเป็นนโยบายที่ผู้ปฏิบัติเข้าใจ เห็นด้วย และมีความรู้สึกผูกพัน

7.2 ผลกระทบที่จะมีต่อพฤติกรรมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายที่มีผลให้ผู้ปฏิบัติต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปจากแนวทางเดิมที่ปฏิบัติเป็นเวลายาวนานแล้วมักจะประสบความล้มเหลว

7.3 ความขัดแย้งที่มีต่อค่านิยมของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ถ้าผู้ปฏิบัติไม่เห็นด้วยกับนโยบายจะนำไปสู่การเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามนโยบาย หรือเลือกปฏิบัติเฉพาะส่วนที่ไม่ขัดกับคุณค่าที่ตนเองยึดถือ ในที่สุดจะทำให้นโยบายล้มเหลว

7.4 ผลกระทบที่มีต่องาน อำนาจ ศักดิ์ศรี และผลประโยชน์ของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ การมอบหมายนโยบายให้กับผู้ที่มีความเห็นหรือผลประโยชน์ไม่สอดคล้องกับนโยบายนั้นๆ ก็เท่ากับเป็นการเรียกร้องหาความยุ่งยากนั่นเอง เนื่องจากผู้กำหนดนโยบายจะต้องแสวงหาวิธีการนานัปการมาควบคุมพฤติกรรมของผู้ไม่เห็นด้วยเหล่านั้น

8. กลไกภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ลักษณะความสำคัญต่อไปนี้จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของนโยบาย

8.1 จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยิ่งหน่วยงานที่ต้องเกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติมีมากเท่าใด ปัญหาเรื่องการประสานงานระหว่างหน่วยงานจะยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น และยิ่งปัญหาเรื่องการประสานงานมีมากขึ้นเท่าใด โอกาสที่นโยบายจะล้มเหลวก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

8.2 จำนวนจุดตัดสินใจ จำนวนจุดตัดสินใจมีมากเท่าใด ความล่าช้าในการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

8.3 ความสัมพันธ์ดั้งเดิม ความสัมพันธ์ในอดีตที่ดีจะส่งผลให้การปฏิบัติตามนโยบายเป็นไปด้วยดี

8.4 การแทรกแซงของหน่วยงานระดับบน นโยบายจะประสบปัญหาถ้าถูกแทรกแซงจากหน่วยงานระดับบนมากเกินไป

จากแนวคิดและทฤษฎีตัวแบบ ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายไปปฏิบัติที่ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการอธิบายการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ สรุปได้ว่า ตัวแปรที่มี

อิทธิพลต่อการนำนโยบายการศึกษาไปปฏิบัติ สามารถแบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลดังกล่าวออกเป็น 2 ระดับ คือ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับระดับบุคลากร และตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับระดับคณะ โดยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ การปรับตัว และการมีส่วนร่วม ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจ

2. ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไปปฏิบัติ จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดในการนำนโยบายการประกันคุณภาพไปปฏิบัติที่กล่าวมาข้างต้น ด้วยการแบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพไปปฏิบัติออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับบุคลากร และระดับคณะ โดยตัวแปรแต่ละตัวมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร

2.1.1 ความผูกพันต่อองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

แคนเตอร์ (Kanter. 1968 : 499) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความเต็มใจของบุคคลที่จะใช้พลังงานและความจงรักภักดีต่อการทำงานในองค์การ

ฮอลล์ และคนอื่นๆ (Hall and others. 1972 : 343) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นกระบวนการไปสู่เป้าหมายขององค์การ และบุคคลจะมีบุคลิกภาพที่ผสมผสานและพัฒนาไปทิศทางเดียวกันกับองค์การ

เชลดอน (Sheldon. 1971 : 143) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นการประเมินทางบวกขององค์การและความตั้งใจที่จะทำงานของบุคลากรในองค์การให้เป็นไปตามเป้าหมาย เป็นการเชื่อมโยงหรือผูกติดระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับจุดหมายขององค์การให้เป็นจุดหมายเดียวกัน

ฮีบีเนียก และอลูตโต (Hrebiniak and Alutto. 1972 : 556) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความไม่เต็มใจที่จะลาจากองค์การ แม้ว่าจะมีการเพิ่มขึ้นของรายได้ สถานภาพ ความมีอิสระในวิชาชีพและมิตรภาพที่สูงกว่าที่เป็นอยู่

บุคชาแนนท์ (Buchanan. 1974 : 533) มองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นการประสานความกลมกลืนระหว่างบุคลากรกับองค์การ โดยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับค่านิยม ตลอดจนวัตถุประสงค์ขององค์การว่าเป็นไปในทิศทางเดียวกับตน การมีส่วนร่วมในองค์การตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่ และความจงรักภักดียึดมั่นและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

พอร์เตอร์และคณะ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2532 : 14 ; อ้างอิงจาก Porter and others. 1974 : 604) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นความสัมพันธ์ที่แสดงออกถึงความเชื่อมโยงทั้งหมด ระหว่างพนักงานและองค์การ รวมความไปถึง องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน และเป็นความเข้มข้นที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้องค์การมี 3 ลักษณะ คือ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ
2. ความเต็มใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์การ
3. ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ

มาวว์เดย์ สเตียร์ และพอร์เตอร์ (เกศรี ศิริเสถียร. 2543 : 14 ; อ้างอิงจาก Mowday, Steers and Potter. 1982 : 27) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การว่า เป็นการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคลากรเต็มใจอุทิศตนเอง เพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคลากรที่มีต่อองค์การอย่างเหนียวแน่น โดยความรู้สึกที่ดีจะทำให้บุคคลแสดงออกมา ในรูปของการปฏิบัติตนให้เกิดประโยชน์และบุคคลที่มีความผูกพันจะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การเสมอ

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 95) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การสามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- ความผูกพันเป็นทางการต่อองค์การ (Formal Attachment) ซึ่งแสดงออกโดยการไปทำงานตามเวลาที่กำหนด
- ความผูกพันทางจิตใจ และความรู้สึก (Commitment) ซึ่งหมายถึงพนักงานมีความผูกพัน หรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยมและวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การจะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

โสภา ทรัพย์มาอุดม (2533 : 14) สรุปความหมายของความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง การที่สมาชิกในองค์การมีความยึดมั่น ความผูกพัน และความซื่อสัตย์ต่อองค์การ ในแง่ของการยอมรับเป้าหมาย ค่านิยมขององค์การ และการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ตลอดจนความแน่วแน่ที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์การ

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือ ความรู้สึกผูกพันของบุคลากรในองค์การที่จะไม่ละทิ้งจากความเป็นสมาชิกขององค์การ บุคลากรใน

องค์การมีความรักใคร่สามัคคีกัน และเต็มใจที่จะเสียสละกำลังร่างกายของตนเพื่อ องค์การ ซึ่งรวมถึง การที่บุคคลากรในองค์การมีการยอมรับและเชื่อมั่นต่อวัตถุประสงค์ขององค์การด้วย

2.1.2 การปรับตัว

มีนักวิชาการและนักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้ความหมายของการปรับตัว ดังนี้

ลาซาลัส (Lazarus, 1969 : 16) กล่าวว่า การปรับตัวเป็นการตอบสนองต่อการเผชิญ สภาพแวดล้อมและข้อเรียกร้องทางสังคมหรือแรงผลักดันภายนอกและแรงผลักดันภายใน โดยใช้ กระบวนการและวิธีการทางจิต

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2524 : 180) ให้ความหมายของการปรับตัวว่า เป็นกระบวนการ ที่บุคคลพยายามปรับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ตนเอง ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านอารมณ์ ปัญหา ทางด้านความต้องการ ปัญหาด้านปรับบุคลิกภาพให้เหมาะกับสภาพแวดล้อมเพื่อให้สามารถทนอยู่ ได้ในสังคมหรือสภาพแวดล้อมนั้นๆ

สุรางค์ จันทน์เอม (2527 : 84) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลแสดง พฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุถึงจุดมุ่งหมายหลายทางในสิ่งแวดล้อมของตน มนุษย์ทุกคนจะต้องมีการ ปรับตัวด้วยกันทุกคนทั้งนั้น การปรับตัวเป็นการตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางร่างกาย อารมณ์ และ สังคม

กันยา สุวรรณแสง (2533 : 61) กล่าวถึงการปรับตัวว่า เป็นกิจกรรมสำคัญของชีวิต ซึ่งการปรับตัวของแต่ละบุคคลจะมีลักษณะอย่างไรวั้น ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นและ สภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์ที่บุคคลกำลังเผชิญอยู่ การดำเนินชีวิตของคนเราย่อมจะมีอุปสรรค มาขัดขวาง จึงทำให้เกิดความเครียด จำต้องพยายามที่จะปลดปล่อยความเครียดนั้นออกไป เพื่อเป็นการรักษาสภาพแห่งความสมดุลของชีวิตไว้ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บุคคลเกิดการปรับปรุงพฤติกรรมของตน ที่เรียกว่าการปรับตัวนั่นเอง

โยธิน ศันสนยุทธ์ (2533 : 274) กล่าวว่า การปรับตัวหมายถึง กระบวนการที่บุคคล พยายามเพื่อไปสู่เป้าหมาย ตลอดจนมีปฏิกิริยาโต้ตอบ ต่ออุปสรรคต่างๆ ที่ขัดขวางไม่ให้ไปถึงเป้าหมายนั้นๆ

วรารณ ตระกูลฤกษ์ดี (2545 : 2) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการที่ บุคคลใช้ความพยายามในการปรับตนเอง เมื่อต้องเผชิญกับสภาพปัญหาความอึดอัดใจ ความคับข้อง ใจ ความเครียด ความทุกข์ใจ ความวิตกกังวลต่างๆ ฯลฯ จนเป็นสภาพการณ์ที่บุคคลนั้นๆ สามารถ อยู่ในสภาพแวดล้อมหรือสภาพปัญหานั้นได้

สรุปได้ว่า การปรับตัว คือ กระบวนการที่บุคคลพยายามปรับบุคลิกภาพและ พฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและข้อเรียกร้องทางสังคมที่เกิดขึ้นกับตนเอง รวมทั้งความพยายามของบุคคลที่จะเอาชนะต่ออุปสรรคที่ขัดขวางไม่ให้บรรลุเป้าหมายหรือ จุดมุ่งหมายขององค์การ

2.1.3 การมีส่วนร่วม

ริดเดอร์ (จุฑารัตน์ จินประชา. 2539 : 8 ; อ้างอิงจาก Reeder. 1974 : 50) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การมีส่วนร่วมในการปะทะสังสรรค์ทางสังคม ซึ่งรวมถึงการมีส่วนร่วมของกลุ่ม

เออร์วิน (Ervin. 1976 : 138) ให้ความหมายของการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมว่า คือ กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการดำเนินงานพัฒนา ร่วมคิด ตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเอง เน้นการมีส่วนร่วม ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความชำนาญของประชาชน แก้ปัญหาร่วมกัน การใช้วิทยาการที่เหมาะสม ให้การสนับสนุน ติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์การ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

โคเฮน และอัฟฮอฟฟ์ (Cohen and Uphoff. 1977 : 7-9) มีมุมมองของการมีส่วนร่วมว่าหมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ควบคู่กับเรื่องผลประโยชน์ และการประเมินผลในกิจกรรมการพัฒนาของประชาชน

ไวท์ (White. 1982 : 18) มีมุมมองในเรื่องของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วมประกอบด้วย 3 มิติดด้วยกัน คือ

มิติที่หนึ่ง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจะไรควรทำและทำอย่างไร

มิติที่สอง การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา การลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ

มิติที่สาม การมีส่วนร่วมในการประเมินผล ประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 357) ให้ความหมายของการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่า หมายถึง รูปแบบของความเกี่ยวข้องผูกพันร่วมกันของสมาชิกในการประชุมปรึกษาหารือเพื่อการตัดสินใจ และควบคุมการทำงานร่วมกัน

สุพิณ เกษาคูปต์ (2535 : 92-3-93) ให้ทัศนะของการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่า เป็นแนวทางการบริหารที่เปิดโอกาสให้พนักงานเข้ามามีส่วนในการคิด การวางแผน และการตัดสินใจในงานต่างๆ ที่เขามีส่วนรับผิดชอบอยู่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของมีส่วนได้ส่วนเสียกับการดำเนินงานต่างๆขององค์การใดที่ใช้นโยบายการบริหารแบบนี้เป็นการ

แสดงให้เห็นพนักงานได้รู้ว่าฝ่ายบริหารเห็นความสำคัญของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความภาคภูมิใจและรับผิดชอบอย่างเต็มที่

สงวน ช้างฉัตร (2542 : 258) ให้คำจำกัดความของการบริหารแบบมีส่วนร่วมว่า เป็นการจัดการให้งานสำเร็จลุล่วงไป ให้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพซึ่งเกิดจากทักษะ ความคิดอ่าน และประสบการณ์อย่างพร้อมมูล และสามารถนำเอาบทบาทการเคลื่อนไหวของทุกๆ คนมาผสมรวมกันในรูปแบบของการทำงานตามบทบาทและพฤติกรรมของทีมงาน ซึ่งจะทำให้ผลผลิตขององค์กรบรรลุความสำเร็จอย่างใหญ่หลวง และทำให้บุคลากรหรือสมาชิกในทีมงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง เกิดความปิติยินดีในความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ขณะเดียวกันก็ดึงเอาบทบาทและความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลออกมาประสานกันจนเป็นทีมงานในองค์กร

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 61) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมว่าหมายถึง ผู้นำส่งเสริมให้สมาชิกในกลุ่มได้มีส่วนร่วมในการวางแผนงานในกลุ่ม และให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยขอความคิดเห็นและคำแนะนำจากผู้ร่วมงานในการทำงานนั้นๆ ให้สำเร็จ

สมยศ นาวิการ (2545 : 1) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมหมายถึง กระบวนการของการให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เน้นการมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแข็งขันของบุคคล ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหารที่สำคัญ อยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ถือว่าผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารของพวกเขาให้เข้ากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของพวกเขา และต้องการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปความหมายของการมีส่วนร่วมได้ว่า คือ การที่ผู้บริหารกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือบุคลากรในองค์กร ให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการคิด การวางแผน การตัดสินใจ การลงมือปฏิบัติ และการแก้ปัญหาร่วมกัน โดยที่องค์กรให้อิสระแก่บุคลากรในการใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญชำนาญงานของบุคลากรในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ การมีส่วนร่วมทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งทำให้บุคลากรรู้จักบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองอีกด้วย

2.2 ตัวแปรอิสระระดับคณะ

2.2.1 ภาวะผู้นำ

ความหมายของภาวะผู้นำ

ความหมายของคำว่าภาวะผู้นำได้นักวิชาการหลายท่านให้นิยามความหมายไว้

ดังนี้

รอบบินและคาว์เตอร์ (Robbin and Coulter. 1999 : 520) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการที่ก่อให้เกิดอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนหรือกลุ่มคน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ในสถานการณ์หนึ่ง

มอนดี้ และคนอื่นๆ (Mondy and Others. 1990 : 294) ให้คำจำกัดความของภาวะผู้นำ ว่าเป็นการใช้อิทธิพลต่อผู้อื่น ตามที่ผู้นำต้องการให้ทำ

กิติ ตัยคานนท์ (2529 . 29) กล่าวถึงภาวะผู้นำไว้ ดังนี้ ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะหรือความสามารถของบุคคลหนึ่งที่จะจูงใจหรือใช้อิทธิพลต่อบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวกโดยใช้กระบวนการสื่อความหมาย ให้ความร่วมมือกับตน ดำเนินการจะกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526 . 221) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพล หรืออำนาจหน้าที่ในความสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันเพื่อมุ่งให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ถวิล เกื้อกูลวงศ์ (2530 : 19) ให้คำจำกัดความของภาวะผู้นำว่าเป็นความสามารถที่จะใช้อิทธิพลนำกลุ่มไปสู่วัตถุประสงค์

บุญรงค์ นิลวงศ์ (2537 : 67) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่า คือ ผู้มีภาระหน้าที่ที่ก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานและอำนาจงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 98 - 99) กล่าวว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการวางแผน การจัดองค์การการสื่อสาร การแก้ปัญหา การตัดสินใจและการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

กวี วงศ์พุด (2542 : 17) ได้สรุปความหมายของนักวิชาการต่างประเทศได้ว่า ภาวะผู้นำ คือ การที่ผู้นำใช้อิทธิพลในความสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่ต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อปฏิบัติการและอำนวยความสะดวก โดยใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

วิโรจน์ สารรัตน์ (2546 : ออนไลน์) กล่าวว่าภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจะให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของ ผู้อื่น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์การ

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2546 : ออนไลน์) ให้ความหมายของภาวะผู้นำว่าหมายถึงความสามารถในการใช้อิทธิพลต่อคนอื่นและกลุ่ม เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถของผู้นำในการใช้อิทธิพลควบคุม สิ่งการต่อบุคคลที่สัมพันธ์กันในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างมีชั้นเชิง

และมีศิลปะ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมความร่วมมือระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน โดยใช้กระบวนการติดต่อสื่อสาร การจูงใจเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

ผู้นำจะต้องมีความสามารถในการปกครอง บังคับบัญชา และพาผู้ใต้บังคับบัญชาไปในทางดีหรือไม่ดีได้ โดยใช้ความสามารถที่จะชักจูงผู้อื่นให้ร่วมมือร่วมใจกับตน และใช้กระบวนการติดต่อซึ่งกันและกันเพื่อให้ดำเนินงานบรรลุไปสู่เป้าหมายได้ ภาวะผู้นำจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการบริหารงาน เพราะผู้นำนั้นเปรียบได้กับประทีปขององค์การ เป็นสัญลักษณ์ เป็นตัวแทนขององค์การ และเป็นจตุรรวมพลังของทุกคนในองค์การ ดังนั้น คุณลักษณะของผู้นำย่อมมีผลสะท้อนต่อวิธีปฏิบัติงานและผลงานขององค์การ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2544 : 19)

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอหลักการต่างๆเกี่ยวกับผู้นำที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้นำสามารถนำไปประยุกต์ใช้ และเพิ่มโอกาสของความสำเร็จในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

เอกชัย กีสุขพันธ์ (2538 : 114) ได้เสนอพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้

1. มองปัญหาที่เกิดขึ้นในวันพรุ่งนี้ และผลจากการทำงานในวันนี้
2. พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอเพื่อผลประโยชน์ขององค์การ
3. กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สูงโดยมีการชี้แจงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน

4. พยายามสร้างหรือปลูกฝังค่านิยมในการทำงานที่ถูกต้องให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน เพื่อให้เขาเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

5. ต้องกล้าตัดสินใจด้วยความเชื่อมั่นว่าถูกต้องและมีเหตุผลเพียงพอ

6. สุขุมใจเย็น และรู้จักรอเวลาที่เหมาะสมสำหรับการตัดสินใจดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

7. สร้างบรรยากาศในการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน

8. ให้ความสนใจต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเฉพาะอย่างยิ่งฝึกอบรมเพื่อพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

9. จัดให้มีการสื่อสารระบบเปิด เป็นไปอย่างทั่วถึงทุกระดับ

10. กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ชัดเจน แน่นนอน ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สูงขึ้นอยู่เสมอ

11. ยอมรับว่าแต่ละคนมีแรงจูงใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ต้องพยายามวิเคราะห์ดูว่า อะไรเป็นแรงจูงใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วให้ความสนใจกับสิ่งนั้นเพื่อเป็นแรงจูงใจให้เขาได้ปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์กรให้มากที่สุด

12. กำหนดขอบเขตอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หรือมอบหมายงานให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีอิสระหรือมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

กวี วงศ์พุม (2542 : 25-26) ได้เสนอรูปแบบของหัวหน้าที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. แบบที่ผู้นำทำงานตามคำสั่งอย่างเดียว (Bureaucrat) จะทำงานตามคำสั่งอย่างเคร่งครัด มีทัศนคติให้ความสนใจกับงาน แต่จะไม่นำตัวเข้าไปผูกพันกับปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น

2. แบบนักพัฒนา (Developer) จะไว้วางใจผู้ร่วมงานอย่างแท้จริง ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี จูงใจบุคคลให้ร่วมมือในการทำงานได้ดี ชอบมอบหมายความรับผิดชอบใหม่ๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตามความสามารถ และรู้วิธีช่วยและพัฒนาศักยภาพให้ทำงานได้ผลผลิตมากขึ้น

3. แบบผู้เผด็จการที่มีศิลปะ (Benevolent Autocrat) คือผู้ที่มีความมั่นใจในวิธีปฏิบัติงาน ดำเนินงานอันดี มีส่วนช่วยและสร้างประสิทธิภาพในการก่อให้เกิดผลงาน มีความชำนาญในการสั่งการโดยผู้ใต้บังคับบัญชายินดีทำด้วยความเต็มใจ และยังเป็นผู้มีความชำนาญในการบริหาร เป็นผู้ที่มีความทะเยอทะยาน ฐานะในหน้าที่ดีและทำงานสำเร็จเป็นส่วนมาก จุดอ่อนอยู่ที่ว่าเขาไม่มั่นใจว่าทำอะไรจึงจะสามารถใช้คนให้ได้ประโยชน์มากที่สุด

4. แบบนักบริหาร (Executive) เป็นตัวอย่างของผู้นำที่มีประสิทธิภาพ รู้จักใช้ประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ประโยชน์มากที่สุด วางมาตรการในการผลิตและทำงานไว้สูง คำนึงถึงความสำเร็จของงานและสัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน และทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา

มัลลิกา ต้นสอน (2544 : 67-69) เสนอหลักการให้ผู้นำนำไปประยุกต์ เพื่อเพิ่มโอกาสของความสำเร็จ ดังนี้

1. ผู้นำต้องสามารถติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความสัมพันธ์ที่ดีภายในกลุ่ม เปิดกว้างและรับฟังความคิดเห็นจากสมาชิกและบุคคลอื่น

2. ผู้นำต้องมีความสามารถในการทำงาน มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม บุคคลภายนอกยอมรับและให้ความช่วยเหลือให้งานสำเร็จด้วยดี

3. ผู้นำต้องตัดสินใจอย่างเด็ดขาด ด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง และโปร่งใส ทำการวิเคราะห์ปัญหาอย่างเป็นระบบและถี่ถ้วน

4. ผู้นำต้องแบ่งงานและมอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ เพื่อให้เขาสามารถปฏิบัติงานแทน และผู้นำจะได้ก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

5. ผู้นำต้องติดตาม ดูแล ประเมิน แนะนำ และแก้ไขปัญหาในการทำงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

6. ผู้นำต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

7. ผู้นำที่ดีต้องมีจริยธรรมและคุณธรรมในการปกครองคน อ โดยให้ความเสมอภาคและยุติธรรม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

พรนพ พุกกะพันธ์ (2544 : 18-19) กล่าวถึงลักษณะของผู้นำที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ ดังต่อไปนี้

1. จะต้องมีความฉลาด
2. จะต้องมีความวิริยะทางสังคมและใจกว้าง
3. จะต้องมีความมุ่งมั่นในสูง และจะต้องมีความเข้มแข็งที่จะทำอะไรให้ดีขึ้น ให้สำเร็จอยู่เรื่อยๆ
4. จะต้องมีความคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ คือจะต้องพัฒนาความเข้าใจและทักษะทางด้านสังคมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น

2.2.2 การติดต่อสื่อสาร

ภรณ์ กิริติบุตร (2529 : 101) กล่าวว่า รูปแบบและกระบวนการของการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมของพนักงานในองค์การให้เป็นไปในทิศทางและเป้าหมายเดียวกันทั่วทั้งองค์การ

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538 : 89) ให้คำจำกัดความของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่งในการทำงานซึ่งเป็นการสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง ความสำคัญของการสื่อสารมีอย่างน้อย 2 ประการได้แก่ (1) การสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากร (2) การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่บุคลากรขององค์การได้ทราบ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2541 : 135) ได้สรุปความหมายจากนักวิชาการต่างประเทศได้ว่า การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของการสร้างความเข้าใจระหว่างบุคคล โดยการส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป โดยใช้สัญลักษณ์ต่างๆ เป็นสื่อกลาง เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน

กวี วงศ์พุด (2542 : 77) ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการที่มีผู้ส่งข่าวสาร จะส่งข่าวสารที่ต้องการไปให้ผู้รับข่าวสาร โดยวิธีการพูดหรือการเขียน เมื่อผู้รับ

ข่าวสารได้รับข่าวสารแล้ว ก็จะตีความหมาย แล้วแจ้งข่าวสารกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร เพื่อเป็นการยืนยันว่าเขาเข้าใจตรงกัน เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องต่อไป

สุพิน เกษาคุปต์ (2535 : 104) ให้ความหมายว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งอาจเป็นคำพูด ข้อเขียนหรือเอกสารต่างๆ ระหว่างสมาชิกในกลุ่ม พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 99) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนคำพูด ข้อเท็จจริง ข่าวสาร สัญลักษณ์ เพื่อที่จะทำให้สมาชิกในองค์การหนึ่งองค์การใด ได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นได้ ดังนั้น ในการติดต่อสื่อสารนั้นจะต้องมีผู้นำส่งสาร (Sender) มีสาร (Message) และมีผู้รับสาร (Receiver) นอกจากนี้ยังต้องมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channal)

เทียน ทองแก้ว (2545 : 41) กล่าวว่า การสร้างความเข้าใจ/การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการอธิบายการให้แนวทางและการให้ข้อเท็จจริง และแนวคิดต่างๆ ในลักษณะที่เชื่อถือได้ มีความสามารถในการเจรจากับบุคลากรและกลุ่มทั้งภายในและภายนอกองค์กรและส่วนที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการพัฒนาเครือข่ายทางวิชาชีพให้กว้างขวางไปสู่องค์กรอื่นๆ และการรู้ถึงการเมืองทั้งภายในและภายนอก ที่มีผลกระทบต่อองค์กร

ทัศนัย ชัตติยวงศ์ (2546 : ออนไลน์) กล่าวว่า "การติดต่อสื่อสาร" ในองค์การธุรกิจนั้นคือ การสื่อข้อความระหว่างบุคคลในองค์การทั้งในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์การนั้น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับองค์การ และบุคคลภายนอกด้วยคำว่า "ข้อความ" ในที่นี้หมายถึง คำสั่ง คำชี้แจง รายงาน การขอความเห็นและคำปรึกษา ฯลฯ อันเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์การและการบริหารงานทุกระดับด้วยไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดเล็กหรือใหญ่ก็ตาม การสื่อข้อความที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้การปฏิบัติงาน และการบริหารงานดำเนินไปตามแผน และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยไม่มีอุปสรรค

สามารถสรุปความหมายของการติดต่อสื่อสารจากที่กล่าวข้างต้นได้ว่า เป็นเครื่องมือสำคัญในการประสานกิจกรรมและกระบวนการทำงานที่ก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ อีกทั้งเป็นการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรในหน่วยงานเดียวกันและระหว่างหน่วยงานได้ทราบและเข้าใจตรงกัน โดยกระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องมีผู้ส่งสาร ทำหน้าที่สื่อข้อมูลที่ต้องการให้ทราบไปยังผู้รับสาร ด้วยวิธีการและช่องทางการสื่อสารต่างๆ ซึ่ง "ข้อมูล" อาจหมายถึง นโยบาย คำสั่ง รายงานต่างๆ ขององค์การ การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะช่วยให้การปฏิบัติงานและการบริหารงานของสถาบันเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้และประสบความสำเร็จในที่สุด

ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

พรนพ พุกกะพันธุ์ (2544 : 100) จำแนกประเภทของการติดต่อสื่อสารได้เป็น 2

ประเภท

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ (Formal Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน ข้อกำหนดวางไว้โดยชัดแจ้ง ลักษณะสำคัญบางประการของการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ ได้แก่

- การนำเอานโยบายการวินิจฉัยสั่งการหรือคำแนะนำผ่านไปตามสายการบังคับบัญชา (Line of authority) ที่บางทีเรียกว่า Flow of Command
- เป็นการนำกลับมายังผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานโดยทั่วไปได้แก่ ข้อเสนอแนะ รายงาน และการสนองตอบของผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะอื่นๆ
- เป็นการแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์กรแก่ข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่

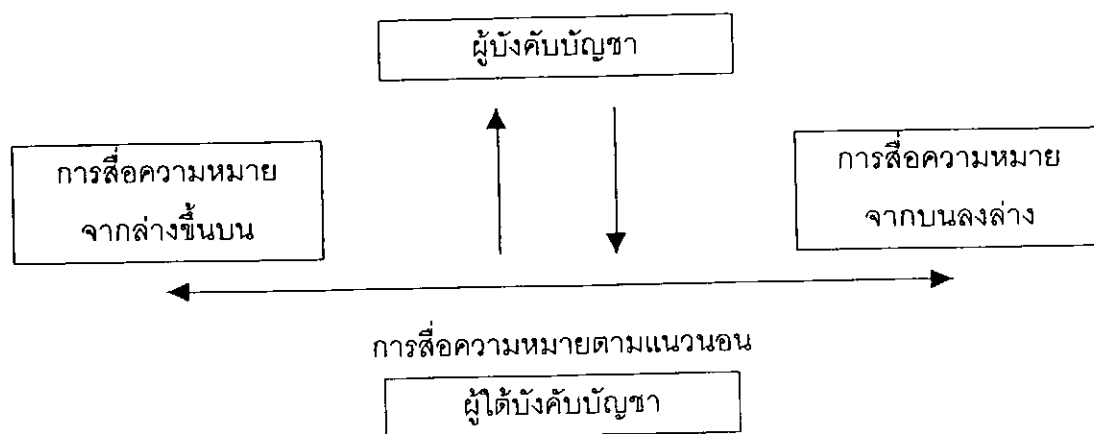
2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Information Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีได้ดำเนินตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้ ส่วนมากคำนึงถึงความรู้จักขอบพอดัณเคยกันเป็นส่วนตัว การติดต่อมักดำเนินไปในรูปของบุคคลต่อบุคคล ข้อดีประการสำคัญของการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ คือ ความรวดเร็ว แต่ข้อเสียก็คือ ข่าวสารข้อมูลต่างๆ อาจผิดไปจากความเป็นจริงได้มาก

สวน สมพร เฟื่องจันทร์ (2544 : 152) ได้พิจารณาทิศทางของการสื่อความหมายแล้ว จำแนกการสื่อความหมายได้ 3 ประเภท คือ

1. การสื่อความหมายจากเบื้องบนลงมาสู่เบื้องล่าง หมายถึง การสั่งการ หรือส่งข่าวสารโดยบุคคลในตำแหน่งสูงส่งผ่านลงมายังข้างล่าง ผ่านการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น ถ้ามีการหยุดชะงัก หรือการเบี่ยงเบนในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ก็จะทำให้การสื่อความหมายเกิดความบกพร่องได้

2. การสื่อความหมายจากเบื้องล่างขึ้นไปสู่ข้างบน คือ การที่ข้อมูลข่าวสารจะถูกส่งจากเบื้องล่างไปยังผู้บังคับบัญชาข้างบน ถ้ามีระดับสายการบังคับบัญชามาก ข้อมูลข่าวสารที่เริ่มจากระดับล่างอาจถูกเบี่ยงเบนไปมาก เมื่อข้อมูลข่าวสารนั้นๆ ไปถึงผู้บังคับบัญชาระดับสูง

3. การสื่อความหมายแนวนอน เกิดขึ้นระหว่างคนทำงานที่อยู่ในระดับเดียวกันของสายการบังคับบัญชา หรือระหว่างคนที่อยู่ต่างระดับกันแต่ไม่ได้มีความสัมพันธ์ในเชิงผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อความหมายในลักษณะนี้นอกจากจะเป็นการสื่อสารในองค์กรเดียวกันแล้ว ยังรวมถึงการติดต่อสื่อสารข้ามองค์กร และระหว่างองค์กรอีกด้วย ภาพประกอบ 22



ภาพประกอบ 22 ประเภทการติดต่อสื่อสาร

กวี วงศ์พุม (2542 : 78-79) กล่าวว่า การสื่อสารมีพฤติกรรมหลายแบบต่างกันไป ตามลักษณะของการดำเนินการ ตามความคิด ตามความเหมาะสมและเพื่อความคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งแบ่งได้ 5 แบบ คือ

1. การสื่อสารเป็นวงกลม เหมาะกับการดำเนินงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับทุกฝ่าย มีขั้นตอนและความสัมพันธ์กันทุกหน่วยงาน
2. การสื่อสารแบบลูกโซ่ เป็นการสื่อสารระบบหนึ่งจากระดับบนลงล่าง หรือล่างขึ้นบน ในสายงานของการบังคับบัญชา ตามระบบสายงาน
3. การสื่อสารแบบตัววาย อาจจะมีการบังคับบัญชาด้วยกัน 2 ฝ่าย ในการปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มพนักงานเดียวกัน
4. การสื่อสารแบบวงล้อ เป็นลักษณะการสื่อสารจากจุดสูงสุดไปยังทุกคนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว
5. การสื่อสารแบบทุกช่องทาง ถือเป็นส่วนสำคัญที่ทุกฝ่าย ทุกหน่วยงานต้องสื่อสารกัน เพื่อให้ทั่วถึงและรวดเร็ว

2.2.3 การจูงใจ

ในปัจจุบันเราอาจสังเกตเห็นว่ามีองค์การจำนวนมากไม่น้อยที่มีบุคลากรที่มีคุณวุฒิสูงๆ ความสามารถเด่นๆ แต่ผลงานขององค์การที่ปรากฏออกมาไม่เป็นที่น่าประทับใจ สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรในองค์การยังมิได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มความสามารถในการทำงานนั่นเอง ดังนั้น นักบริหารที่ฉลาดย่อมต้องตระหนักในความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ และรู้จักหาวิธีการที่ทำให้พนักงานของตนทำงานให้กับองค์การอย่างเต็มที่ การจูงใจเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งที่มีความ

สำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับนักบริหารที่จะนำมาใช้ในการดึงเอาศักยภาพของมนุษย์มาใช้ให้เต็มความสามารถได้ (สุพิน เกษาคุปต์. 2535 : 68)

กรองแก้ว อยู่สุข (2537 : 71) ให้ความหมายของคำว่า การจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกบางอย่าง ซึ่งทำใ้บุคคลที่ถูกจูงใจแสดงความพยายามที่จะทำงานมากกว่าคนที่ไม่ได้ถูกจูงใจ หรือเป็นการแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะทำบางอย่างโดยมีเงื่อนไขว่าการกระทำนั้น สามารถนำความพึงพอใจมาสู่บุคคลนั้นได้ และอีกนัยหนึ่งก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนอง ในตัวคน ซึ่งทำให้เป็นที่สังเกตแก่บุคคลอื่นได้

สวอน ช้างฉัตร (2541 : 128) กล่าวว่า การจูงใจเป็นการกระทำใ้คนมีพฤติกรรมแสดงความสามารถทั้งทางกาย และทางใจเพื่อให้เกิดผลสำเร็จมากที่สุด พฤติกรรมทุกรูปแบบที่มนุษย์แสดงออกเกิดจากการจูงใจทั้งสิ้น ดังนั้นการจูงใจจึงเกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจ ซึ่งสิ่งจูงใจก็คือ การให้สิ่งหนึ่งสิ่งใดผลักดันจากภายนอกและทำใ้คนทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง

สุพิน เกษาคุปต์ (2535 : 68) กล่าวถึงความหมายของการจูงใจว่า เป็นพลังอย่างหนึ่งที่ผลักดันใ้มนุษย์แสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่ตอบสนองสิ่งที่เป็นจุดประสงค์หรือความต้องการของตน ส่วนการจูงใจในการทำงาน หมายถึง การชักนำใ้มน้าวบุคคลใ้มีทัศนคติหรือพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการใ้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์ (2546 : ออนไลน์) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นใ้บุคคลแต่ละคนและบุคคลในหมู่คณะใ้มีโอกาสทำงานใ้แก่องค์การ หรือหน่วยงานอย่างเต็มความสามารถ

การจูงใจ หมายถึง "แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นใ้บุคคลมีการกระทำ" (Schiffman and Kanuk. 1991:69)

การจูงใจ หมายถึง "แรงขับเคลื่อนที่มีมากและรุนแรง หรือมีความจำเป็นที่จะลดสภาวะความเครียดที่มีอยู่ภายในตัวของมนุษย์" (Walters.1978:218)

สรุปได้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความสามารถขององค์การใ้การใ้กิจกรรมและสิ่งจูงใจกับบุคลากรเพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และส่งผลใ้บุคลากรแสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ เพื่อใ้ผลที่ได้จากการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์การต้องการ

ทฤษฎีการจูงใจ (Motivation Theories)

มีนักจิตวิทยาหลายท่านได้เสนอทฤษฎีการจูงใจไว้มากมาย ซึ่งแต่ละทฤษฎีมีสาระสำคัญดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Maslow's Hierachy of Needs Theory of Human Motivation) มาสโลว์ (Maslow) มีแนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจ โดยเขาเชื่อว่าความต้องการของมนุษย์นั้นสามารถจัดเป็นลำดับขั้นได้ (สุพิน เกษาคุปต์. 2535 : 72) **ขั้นแรก** มนุษย์มีความต้องการ หากความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ **ขั้นที่สอง** ความต้องการเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจให้แสดงพฤติกรรมอีกต่อไป **ขั้นสุดท้าย** ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นความสำคัญ (สงวน ช้างฉัตร. 2541 : 130) คือ เมื่อต้องการจูงใจบุคคลนั้นอีกก็จะต้องกระตุ้นความต้องการลำดับขั้นที่สูงขึ้นไป ดังตาราง 1

ตาราง 1 การแบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น ดังนี้

ระดับความต้องการ		ดัชนีด้านกายภาพและจิตวิทยา
ความต้องการ ในระดับสูง (Higher Order Needs)	ขั้นที่ 5 ความต้องการความสมหวังตั้งใจในชีวิต (Self – Actualization)	- ความสำเร็จของศักยภาพในการพัฒนาตนเองสูงที่สุด - การคิดสร้างสรรค์และการแสดงออกของตนเอง
	ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)	- การยอมรับนับถือตนเองด้านความสำเร็จความสามารถ - การสมควรได้รับการนับถือจากบุคคลอื่นๆ ในด้านสถานภาพ การยอมรับนับถือเกียรติยศและการชดเชย
ความต้องการ ในระดับต่ำ (Lower Order Needs)	ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs)	- ความพึงพอใจที่สัมพันธ์กับบุคคลอื่น - การเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ - การให้และการรับมิตรภาพและความรัก
	ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)	- การปกป้องอันตรายและการข่มขู่ - การปราศจากความกลัว ความกังวลใจและความยุ่งเหยิง - ความต้องการโครงสร้าง ความเป็นระเบียบ - การปฏิบัติตามกฎหมาย - ข้อจำกัดต่างๆ และความมั่นคง
	ขั้นที่ 1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)	- ความหิว รส การหลับนอน ความกระหาย กลิ่น ความรู้สึกทางเพศ

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) กล่าวว่านักบริหารสมัยใหม่จะต้องใจกว้างและเห็นความสำคัญของคน เพราะโดยธรรมชาติมนุษย์เป็นคนที่มีความรับผิดชอบและรู้จักควบคุมตนเองในการทำงาน รักอิสระ ต้องการประสบความสำเร็จ และมีชื่อเสียง สิ่งเหล่านี้ทำให้คนพยายามทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (สุพิน เกษาคุปต์. 2535 : 74) เขาเชื่อว่ามนุษย์มีลักษณะที่สำคัญอยู่ 2 พวก ความทฤษฎี คือ (สงวน ช้างฉัตร. 2541 : 133) ดังตาราง 2

ทฤษฎี X มองว่ามนุษย์เป็นผู้เกียจคร้านหลีกเลี่ยงการทำงาน ผู้บริหารจึงต้องใช้ไม้แข็งและไม้นวมเพื่อจูงใจคนทำงาน

ทฤษฎี Y มองว่ามนุษย์ต้องการทำงาน ประารถความสำเร็จและความรับผิดชอบ และพยายามไปให้ถึงความต้องการระดับ 5 ของ Maslow

ตาราง 2 การเปรียบเทียบลักษณะของคนตามทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X	ทฤษฎี Y
1. ไม่ชอบทำงาน	1. มีความสามารถ อยากทำงาน
2. ไม่ชอบรับผิดชอบ	2. มีความรับผิดชอบ
3. ไม่ทะเยอทะยาน อยากสบาย	3. ทะเยอทะยาน อยากประสบความสำเร็จ
4. ไม่ชอบคิดหรือนำ ชอบเป็นผู้ตามจึงต้องควบคุม	4. มีความคิดสร้างสรรค์ จึงต้องสร้างโอกาส
5. ดูแลอย่างใกล้ชิด	5. ให้ใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่

3. ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบอร์ก เฮอริชเบอร์กได้ทำการศึกษาดังปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานของมนุษย์ ซึ่งสามารถสรุปเป็นแนวคิดได้ว่ามีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจอยู่ 2 ตัว คือ องค์ประกอบจูงใจและองค์ประกอบส่งเสริม หรืออาจเรียกทฤษฎีนี้ว่า ทฤษฎีสององค์ประกอบ (Two – Factor Theory) โดยที่ (สงวน ช้างฉัตร. 2541 : 134)

องค์ประกอบจูงใจ คือ องค์ประกอบที่นำไปสู่การพัฒนาเจตคติทางด้านบวกและจูงใจให้บุคลากรทำงาน เช่น การได้รับการยกย่อง การมีโอกาสดำเนินงานในการทำงาน งานที่ท้าทายความสามารถและความรู้สึกที่ตนเองทำอยู่มีความสำคัญ

องค์ประกอบส่งเสริม คือ องค์ประกอบที่สามารถเป็นเหตุให้เกิดความไม่พอใจหรือเป็นองค์ประกอบที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ เช่น เงินเดือนและค่าจ้าง นโยบายการบริหาร เป็นต้น

4. ทฤษฎีการจูงใจ E R G อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) ได้ขยายทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg โดยจำแนกความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ (สงวน ช้างฉัตร. 2541 : 137)

4.1 ความต้องการเพื่อการดำรงชีวิต (Existence Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยของ Maslow

4.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ได้แก่ ความต้องการทางสังคมของ Maslow

4.3 ความต้องการด้านการเติบโต (Growth Needs) ได้แก่ ความต้องการเบื่องามของ Maslow

การสร้างแรงจูงใจ

สงวน ช้างฉัตร (2541 : 144) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจมีด้วยกันหลายวิธี ดังนี้

1. ดำเนินการอย่างเด็ดขาด ใช้วิธีบังคับให้ทำงาน วิธีนี้ใช้การขู่เชิญและการลงโทษอย่างรุนแรง เป็นเครื่องมือจูงใจ
2. ดำเนินการอย่างละมุนละม่อม ใช้วิธีสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา องค์การสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
3. การดำเนินการแบบตอรอง นั่นคือการตอรองบนพื้นฐานแห่งความเป็นจริง และความสามารถที่พึงปฏิบัติได้ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้อุทิศแรงกาย และแรงใจ ให้แก่งานอย่างเต็มที่
4. การดำเนินการโดยการแข่งขัน องค์การจะกำหนดวิธีการวัดผล และแจ้งให้ผู้ร่วมงานทราบถึงวิธีการวัดและผลที่จะมอบให้ เมื่อปฏิบัติงานได้ผลดี
5. การดำเนินการแบบให้จูงใจตนเอง โดยจูงใจให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีส่วนรับผิดชอบร่วมกัน สร้างให้เกิดการร่วมมือ และความร่วมมือสร้างทำที่ในการเป็นพวกพ้องเดียวกัน ให้ผู้ร่วมงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

สุพิน เกษาคุปต์ (2535 : 86-95) กล่าวว่า เทคนิคการสร้างแรงจูงใจมีหลายแนวทาง ผู้บริหารต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับบุคคลและสถานการณ์ต่างๆ ขององค์การ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งองค์การและบุคคล ตัวอย่างของเทคนิคการจูงใจ ได้แก่

1. การให้สิ่งตอบแทนทางเศรษฐกิจ (economic rewards)
2. การออกแบบงาน (job design)
3. การจัดระบบบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management)

กรองแก้ว อยู่สุข (2537 : 90-92) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจจำเป็นต้องมีวิธีการหรือเทคนิคต่างๆ ดังวิธีการต่อไปนี้

1. เทคนิคในการควบคุมงาน (Supervisory Techniques) การควบคุมงานอาจใช้วิธีบังคับ ลงโทษ หรือในทางตรงกันข้ามถ้าผู้บริหารอาจใช้วิธีการให้รางวัล ชมเชยหรือให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหา ทั้งนี้การเลือกวิธีการจูงใจจะต้องทำให้ทั้งบุคลากรพอใจและบรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย

2. การให้ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน

3. การให้ผลตอบแทนอื่นๆ ที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การให้มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การใช้วิธีปกครองแบบพ่อกับลูก การให้เกียรติแก่คนงาน การให้มีส่วนร่วมในการบริหาร การจัดให้งานมีลักษณะที่เหมาะสมกับการปฏิบัติ ไม่ยุ่งยาก และการใช้วิธีการจัดการโดยมีวัตถุประสงค์เป็นหลัก

อนึ่งการสร้างแรงจูงใจหรือการทำให้คนเกิดความพอใจนั้น เมื่อทำแล้วจะต้องทำอย่างต่อเนื่องมิใช่ทำแล้วหยุด แล้วมาเริ่มใหม่ จะไม่ได้ผลตามต้องการ และทุกวิธีที่ใช้จะต้องสอดคล้องกันด้วย

3. งานวิจัยต่างประเทศและภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง

3.1 งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

บัคค์ (Bugg. 2003 : online) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการประกันคุณภาพและการวางแผนพัฒนาโรงเรียน สังกัดคณะกรรมการการศึกษาแห่งรัฐอิลลินอยส์ ส่วนหนึ่งพบว่า กรอบของระบบประกันคุณภาพการศึกษามีศักยภาพเพียงพอที่จะช่วยเหลือ โรงเรียนในการพัฒนา ปรับปรุงโรงเรียนได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ตัวแปรต่างๆ เช่น ภาวะผู้นำ และทรัพยากรด้าน การเงินในการประกันคุณภาพ ไม่ทำให้เป้าหมายดังกล่าวสำเร็จลุล่วงได้

ฮัสเซน (ธีระพงษ์ วงศ์พรหมเมฆ. 2544 : 72 ; อ้างอิงจาก Hussain. 1973 : 153) ได้เสนอคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดีไว้ 4 ประการ คือ ความทันต่อเวลา (Timeliness) ความถูกต้อง (Accuracy) ความเกี่ยวข้อง (Relevance) และความสมบูรณ์เพียงพอ (Completeness)

ฮุลตัน (ปัญญา ศรีนารถ. 2540 : 55 ; อ้างอิงจาก Huston. 1988 : 70-77) ศึกษาความท้าทายของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็กทางภาคตะวันตกของรัฐนิวยอร์ค พบว่า ครูส่วนใหญ่มีความพอใจในผลสัมฤทธิ์ของงาน ยอมรับว่างานสอนทำให้เกิดความอ่อนล้าทางอารมณ์ได้มาก แต่ครูที่มีความอ่อนล้าทางอารมณ์ในระดับปานกลางมีประสิทธิภาพในการสอนน้อยกว่าครูที่มีความอ่อนล้าทาง

อารมณ์ในระดับสูง และครูในช่วงอายุ 36-45 ปี มีความสูญเสียความสัมพันธ์ส่วนบุคคลอื่นมากกว่าครูในช่วงอายุอื่นๆ

นีวิลล์ (Neville. 2003 : online) ศึกษาเรื่องการประกันคุณภาพและการวางแผนพัฒนาโรงเรียนประถมศึกษา : กรณีศึกษาโรงเรียนอิลลินอยส์ พบว่า กิจกรรมที่สัมพันธ์กับการประกันคุณภาพการศึกษาและการวางแผนพัฒนาโรงเรียน สนับสนุนให้เกิดความเข้าใจ ทำให้เป็นประโยชน์ของการร่วมมือกันปฏิบัติงาน และมีความเอาใจใส่วงจรการวางแผนการปรับปรุง พัฒนาโรงเรียน

โยนนั้น (Yoannone. 1993 : 2271) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิสัมพันธ์และความผูกพันในเป้าหมายของมหาวิทยาลัย : ยุทธวิธีในการวางแผนในมหาวิทยาลัยโดยศึกษาจาก กลยุทธ์ในการวางแผนการตัดสินใจที่เหมาะสมกับความผูกพัน และกลยุทธ์ในการวางแผนเป้าหมาย ผลการวิจัยพบว่า อาจารย์มีความกระตือรือร้นในการปฏิสัมพันธ์และพึงพอใจในเป้าหมายขององค์กร และตัวบ่งชี้ที่แสดงถึงความผูกพันในการวางแผนเป้าหมาย ได้แก่ ทศนคติของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัย

3.2 งานวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

กฤษณา เกิดบุญส่ง (2545 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการนำแผนไปปฏิบัติของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการนำแผนไปปฏิบัติและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแผนไปปฏิบัติของโรงเรียนจำแนกตามขนาดของโรงเรียน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแผนไปปฏิบัติ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพในการวางแผนและควบคุม 2) สมรรถนะขององค์กร 3) ภาวะผู้นำและความร่วมมือ 4) การเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอก 5) การปรับเข้าหากัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำแผนไปปฏิบัติของโรงเรียนในระดับมากมี 3 ด้าน ตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพในการวางแผนและควบคุม 2) ด้านการปรับเข้าหากัน 3) ด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือ ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการนำแผนไปปฏิบัติในโรงเรียนขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ โดยภาพรวมปัจจัยทุกด้านไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษา (2544 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาสภาพการดำเนินการประเมินผลภายในและความต้องการรับการสนับสนุนการดำเนินการประเมินผลภายในของสถานศึกษาประเภทอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 6 การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินการประเมินผลภายในและความต้องการรับการสนับสนุนการดำเนินการประเมินผลภายในของสถานศึกษา ประเภทอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 6 สรุปโดยภาพรวม พบว่า สถานศึกษามีการปฏิบัติ

ด้านการวางแผน (Plan) คิดเป็นร้อยละสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ตามลำดับ สำหรับด้านที่สถานศึกษามีการปฏิบัติร้อยละต่ำสุดได้แก่ ด้านการแก้ไขและปรับปรุง (Action)

จุฑารัตน์ วิทยาขาว (ไพบูลย์ เจนจิตรานนท์. 2544 : 83 ; อ้างอิงจาก จุฑารัตน์ วิทยาขาว. 2541) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระนครเหนือ พบว่า การปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการ และการดำเนินการจะมีผลกระทบโดยตรงต่อบุคลากรของสถาบัน ดังนั้น ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในขณะนี้จึงเกิดจากปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ทักษะของผู้ปฏิบัติ การสื่อสารภายในองค์กร การขาดแคลนทรัพยากร และลักษณะความแตกต่างของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนั้นยังพบว่ามีปัจจัยอื่นๆ อีก คือ สถาบันยังไม่มีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ จึงมีปัญหาเรื่องการประสานงาน การติดตามผล ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งมีลักษณะความเป็นธรรมชาติของการเป็นองค์กรแบบมหาวิทยาลัย ที่มีความอิสระในการทำงานมาก และไม่มีสายการบังคับบัญชา

จิระจิตต์ ราคา (2525:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์กร : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ (ในส่วนกลาง) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในการทำงานในสถาบันอุดมศึกษากับความผูกพันของอาจารย์ประจำที่ทำงานในสถาบันอุดมศึกษานั้น และสาเหตุที่อาจารย์ประจำสถาบันอุดมศึกษาเอกชนมีความรู้สึกผูกพันต่อสถาบันของตนน้อยกว่าความรู้สึกผูกพันต่อมหาวิทยาลัยของอาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นเพราะปัจจัยเหล่านี้เป็นตัวกำหนด คือ ระบบจิตใจ ระบบการพัฒนามูลฐาน ความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับในความสามารถ และความยืดหยุ่นขององค์กร

จิรนนท์ จันทร์สว่าง (2547 : 98) ศึกษาเรื่องทัศนคติของครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูปฐมวัยที่เปิดรับสื่อ ข่าวสารมากกว่า 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพค่อนข้างสูงกว่า แสดงให้เห็นว่า ครูปฐมวัยที่อ่านบทความและฟังข่าวสารมากทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยเสนอว่า ควรมีการเสนอบทความเกี่ยวกับการประกันคุณภาพให้มากขึ้นกว่าเดิม จะส่งผลให้ครูปฐมวัยได้ศึกษาและทำความเข้าใจในการประกันคุณภาพได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ชลัช จงสีพันธ์ ; และคณะ (2545 : บทสรุป) ศึกษาค้นคว้า เรื่อง การติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ในการประเมินดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการในสถาบันอุดมศึกษาสังกัดทบวง

มหาวิทยาลัย 2) เพื่อศึกษาความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ทั้งในระดับคณะและสถาบัน 3) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและผลกระทบของ การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละคณะ/สถาบัน และ 4) เพื่อเสนอแนะแนวทาง รูปแบบ วิธีการ กลยุทธ์ ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบของการประเมินครั้งนี้เป็นการวิจัยประเมินผล (Evaluation Research) ในการรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการศึกษาเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ ผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การสำรวจสภาพการณ์ที่เกิดขึ้น และใช้ แบบสอบถามกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งอาจารย์ และนิสิต/นักศึกษา สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ทั้งการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

นวลจันทร์ มาตยภูธร (2546:149) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมพลังงานชีวิตอาจารย์ ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความเข้าใจในงานที่ทำช่วยให้เกิดความมั่นใจในทิศทางการทำงาน ทำให้รู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จและทำให้สำเร็จ ลดการติงตัว เพิ่มความรู้สึกชื่นชม เพิ่มความมั่นคงและท้าทายความสามารถในการทำงานของอาจารย์พยาบาล

พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2541 : 89-90) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า บรรณารักษ์ส่วนใหญ่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์การ พบว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะงานที่ทำในแง่ของควมมีอิสระในงาน และตัวแปรลักษณะงานที่ทำที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปรานี วิจิตรจิตเลิศ (2547:103-104) ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นโยบายองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า ลักษณะการทำงานของบุคลากรเป็นการทำงานอย่างมีเป้าหมาย โดยการกำหนดเป้าหมายจะเน้นที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงาน เพื่อให้งานมีคุณภาพ และผู้ปฏิบัติงานมีความสุข ความพึงพอใจในการทำงาน และการรับรู้นโยบายองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทำให้บุคลากรทราบถึงเป้าหมาย หลักการ แนวทางในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรเกิดการยอมรับและเห็นด้วยกับนโยบายจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประวัติ สุนทรประภา (2543 : 89) ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงานสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนนาร่อง สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10 พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแนวการปฏิบัติที่ใหม่สำหรับผู้บริหาร ผู้ช่วยผู้บริหาร หัวหน้างานสารสนเทศและเจ้าหน้าที่สารสนเทศของโรงเรียนจึงอาจจะยังไม่มี ความชัดเจนในการปฏิบัติ ประกอบกับเอกสารแนวปฏิบัติและการจัดอบรมด้านการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษามีน้อย จึงทำให้การปฏิบัติงานสารสนเทศในบางด้านมีการปฏิบัติในระดับน้อย

ผกาพันธุ์ วุฒิลักษณ์ (2541 : 44) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุ่งยากประจำวันกับความเข้มแข็งอดทนของอาจารย์มหาวิทยาลัย พบว่า อาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัยมีความรู้สึกว่าการะงานที่ปฏิบัติประจำวันมีความยุ่งยากอยู่แล้ว เมื่อนำมาศึกษาหาความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งอดทนในการทำงาน ผลที่ได้จากการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์เชิงลบ

ธีระพงศ์ วงศ์พรหมเมฆ (2544 : 69-70) ศึกษาเรื่อง การดำเนินงานสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา สหวิทยาเขตสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับการดำเนินงานมีเพียง 2 ระดับ คือ มากและปานกลาง การดำเนินงานอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การกำหนดบทบาทหน้าที่และการมอบหมายงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร กำหนดแผนงาน งาน/โครงการพัฒนาสารสนเทศ จัดทำแผนปฏิบัติการสารสนเทศอย่างมีระบบ การจัดบุคลากรรับผิดชอบงานสารสนเทศ การจัดองค์การกำหนดขอบข่ายของสารสนเทศชัดเจน และการจัดงบประมาณเพื่อการดำเนินงานสารสนเทศของโรงเรียน อาจเป็นเพราะโรงเรียนในสหวิทยาเขตสมเด็จ ได้มีการเตรียมความพร้อมรองรับการประเมินเพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพ ส่วนการดำเนินงานที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ การปรับปรุงข้อมูลเพื่อให้ถูกต้อง ทันสมัยตลอดเวลา การรวบรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอกที่จำเป็นต่อหน่วยงาน จัดทำ/จัดหาเครื่องมือที่ใช้ในการจัดระบบสารสนเทศ และโรงเรียนจัดห้องสารสนเทศหรือมุมสารสนเทศที่เหมาะสม เป็นระเบียบและสะดวกต่อการใช้ อาจเป็นเพราะโรงเรียนในสหวิทยาเขตสมเด็จ ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ในด้านสารสนเทศมารับผิดชอบงานและยังขาดงบประมาณ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานสารสนเทศ

โรงเรียนเทศบาลวารินวิชาชาติ (เรื่องศักดิ์ แสงเจริญ. 2547 : 106 ; อ้างอิงจาก โรงเรียนเทศบาลวารินวิชาชาติ. 2544) ศึกษา การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนเทศบาลวารินวิชาชาติ เทศบาลเมืองวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า หลังจากได้เข้าร่วมโครงการปฏิรูปการเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ โดยการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาควบคู่กับการปฏิรูปการเรียนรู้ ผลจากการเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายใน

สถานศึกษา คือ ผู้บริหารและครูเข้าใจระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยระยะแรก คิดว่าเป็นเรื่องยากและเป็นเรื่องใหม่ แต่พอเข้าสู่ระบบของการประกันคุณภาพแล้วทำให้ครูทราบว่าการประกันคุณภาพเป็นเรื่องที่เราทำอยู่แล้วแต่ไม่มีการทำอย่างเป็นระบบ ครูและผู้บริหารตระหนักใน ความสำคัญของการประกันคุณภาพ บรรยากาศในโรงเรียน ครูแต่ละพุดคุยกันเรื่องประกันคุณภาพ การศึกษาหรือแหล่งความรู้ต่าง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในโรงเรียน

สนทยา กำลังหาญ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง พบว่า การนำสารสนเทศไปใช้เพื่อการ จัดการและวางแผน ผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศและผู้ให้ข้อมูลยังขาดความรู้ ทักษะและการตระหนักใน ความสำคัญของระบบสารสนเทศ

สุพัฒน์ สรรค์สร้างกิจ (2543 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง สุขภาพองค์กรที่ส่งผลต่อ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน สังกัดฝ่ายการศึกษาในโรงเรียนของอัคร สังฆมณฑลกรุงเทพฯ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สุขภาพองค์กรและระดับ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมของโรงเรียนเอกชน สังกัดฝ่ายการศึกษาในโรง เรียนของอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ และ 2) มิติสุขภาพองค์กร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษาในโรงเรียนเอกชน สังกัดฝ่ายการศึกษาในโรงเรียนของอัครสังฆมณฑล กรุงเทพฯ ผลการ ศึกษาค้นคว้าพบว่า 1) สุขภาพองค์กรโดยภาพรวมสมบูรณ์ค่อนข้างมาก เมื่อแยกพิจารณาตาม ขนาดโรงเรียน พบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่ และขนาดกลาง มีสุขภาพองค์กรสมบูรณ์ค่อนข้างมาก และ โรงเรียนขนาดเล็กมีสุขภาพองค์กรสมบูรณ์ปานกลาง สำหรับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยภาพรวม และเมื่อแยกพิจารณาโรงเรียนทั้ง 3 ขนาด พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และ 2) มิติสุขภาพองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ การมุ่งเน้นวิชาการ การกำหนดเป้าหมายของโรงเรียน และบูรณาการ ของสถาบัน

สิริลักษณ์ ค้อชากุล (2544 : 6) ศึกษาค้นคว้าเรื่อง การควบคุมคุณภาพการศึกษาในระบบ การประกันคุณภาพ : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด ความมุ่งหมายการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อ 1) ศึกษาการดำเนินการควบคุมคุณภาพการศึกษาในระบบ การประกันคุณภาพการศึกษา 2) เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาการควบคุมคุณภาพ การศึกษาในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สมาน ศรีสุธรรม (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องของการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาของ กระทรวงศึกษาธิการไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีโรงเรียนปฏิรูปการศึกษา อำเภอคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษา ของกระทรวงศึกษาธิการไปปฏิบัติในโรงเรียนปฏิรูปการศึกษา อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและข้าราชการครูในการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาไปปฏิบัติเพื่อใช้ในการบริหารการศึกษาในโรงเรียนปฏิรูปการศึกษา จากการศึกษพบว่า ในด้านความเข้าใจในนโยบายปฏิรูปการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษามีความเข้าใจในนโยบาย แต่ข้าราชการครูมีความเข้าใจในนโยบายเพียงปานกลางเท่านั้น ผลการนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาไปปฏิบัติในโรงเรียนปฏิรูปการศึกษาใน 4 ด้านหลักๆ คือ 1) การปฏิรูปโรงเรียนและสถานศึกษา 2) การปฏิรูปครูและบุคลากรทางการศึกษา 3) การปฏิรูปหลักสูตรและกระบวนการเรียนการสอน 4) การปฏิรูประบบบริหารการศึกษา พบว่า ด้านการปฏิรูปโรงเรียนและสถานศึกษา ได้ผลมากที่สุดเพราะมีการพัฒนาปรับปรุงอาคาร สถานที่ให้ร่มรื่นและสะอาด ส่วนด้านการปฏิรูปครูมีความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพของครูโดยการจัดประชุม อบรม สัมมนาและดูงาน แต่ไม่สามารถทำได้มากนักเนื่องจากขาดงบประมาณ ส่วนในด้านการปฏิรูปหลักสูตร พบว่า ศักยภาพของครูและท้องถิ่นยังมีไม่มากนักชุมชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นน้อย และที่สำคัญโรงเรียนยังขาดข้อมูลด้านปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นที่แท้จริงและสุดท้ายในด้านการปฏิรูประบบบริหาร พบว่าสถานศึกษาต้องการส่วนใหญ่มีการวางแผน แต่ให้ความสำคัญในการประเมินผลเพียงปานกลาง จึงทำให้ไม่ทราบผลการปฏิบัติตามแผนมากนัก

โสภา สังข์วรรณะ (2542 : 6) ทำการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีชนบท จังหวัดเชียงราย วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีชนบทไปปฏิบัติ 2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการนำโครงการฯไปปฏิบัติ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย ความชัดเจนของโครงการ, ลักษณะของหน่วยงานที่นำโครงการไปปฏิบัติ, ทรัพยากร, ทัศนคติของเจ้าหน้าที่, การติดต่อสื่อสาร และสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

ลาลี เก่งทอง (2545 : 136) ศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5 โดยศึกษาปัจจัยการบริหารตามแนวคิดของสตีเยร์ (Steers) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) ลักษณะขององค์การ 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม 3) ลักษณะของบุคลากร 4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และศึกษาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของกรมสามัญศึกษา จำนวน 5 ด้าน คือ 1) การศึกษาและเตรียมการ 2) การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา 3) การนำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ 4) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา 5) การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการศึกษา

วลัยพร ขววัฒนาพงศ์ (2546:83-84) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพยาบาลตำรวจวิชาชีพต่อระบบมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลตำรวจที่มี

การรับรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพดี มีการปรับตัวต่อระบบมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลตำรวจดี ทั้งนี้เพราะ โรงพยาบาลตำรวจที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ระบบมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลตำรวจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามข้อกำหนด ไม่เกิดความวิตกกังวลกับงานที่เปลี่ยนแปลงไป การทำงานภายใต้ระบบคุณภาพโรงพยาบาลตำรวจวิชาชีพ ต้องได้รับการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติงานพัฒนาตนเอง ปฏิบัติตามแนวทางและนโยบายของผู้บังคับบัญชา ย่อมทำให้โรงพยาบาลตำรวจวิชาชีพปฏิบัติงานภายใต้ระบบคุณภาพโรงพยาบาลได้อย่างราบรื่น ไม่เกิดปัญหา ข้อขัดข้องใจ

อัสนี วันชัย และดวงใจ ดวงโกศล (2546 : 46) รายงานการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50) เห็นด้วยมากที่สุด เกี่ยวกับความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะเพื่อทำงานให้องค์การประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียง ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อาจารย์มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เมื่อเขาเห็นว่าองค์กรได้ให้อิทธิพลหรือช่องทางเพื่อให้เขาพบความสำเร็จในการทำงาน จึงแสดงออกโดยการใช้ความเพียรพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับหนึ่ง

อรัญญา จอดนอก (2544:87) ศึกษาเรื่อง ความเครียดและการปรับตัวของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรทางการพยาบาลมีการปรับตัวสูง เพราะงานพยาบาลเป็นงานที่บุคลากรทางการพยาบาล ได้มีการเรียนรู้และฝึกทักษะ ตรงกับความสามารถของตน ทำให้บุคลากรทางการพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพ มีศักยภาพในการพัฒนาตนเองสูง ทั้งในด้านความรู้ และการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้บุคลากรทางการพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร มีการปรับตัวอยู่ในระดับสูง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สามารถจำแนกงานวิจัยออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน โดยกลุ่มแรกเป็นงานวิจัยที่ศึกษาถึงสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันของสถาบันการศึกษาระดับต่างๆ และกลุ่มที่สองเป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติขององค์กรต่างๆ หรือแม้กระทั่งสถาบันการศึกษาเองก็ตาม ผู้วิจัยจึงสนใจที่นำงานวิจัยทั้ง 2 กลุ่มมาศึกษาร่วม เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีตัวแปรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงผลสำเร็จของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ดังนั้น การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล ที่จัดทำขึ้นนี้ จึงสอดคล้องกับแนวคิดต่างๆ ที่ศึกษาค้นคว้ามาอย่างยิ่ง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. ขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีจำนวนสถาบันการศึกษาทั้งสิ้น 9 สถาบัน โดยสถาบันการศึกษาทั้งหมดสามารถจำแนกคณะตามกลุ่มวิชาได้ ดังนี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 46 คณะ และกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี 65 คณะ ซึ่งมีคณาจารย์ทั้งสิ้นจำนวน 12,576 คน ดังตาราง 3

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 9 สถาบันการศึกษา โดยสถาบันการศึกษาทั้งหมดสามารถจำแนกคณะตามกลุ่มวิชาได้ดังนี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 14 คณะ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี 20 คณะ มีจำนวนคณาจารย์ทั้งสิ้น 423 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two Stage Random Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ โดยมีขั้นตอนการสุ่มตามลำดับดังนี้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยให้ประเภทของกลุ่มวิชา คือ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และกลุ่มวิทยาศาสตร์การแพทย์และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเป็นตัวแปรแบ่งชั้น (Strata) คณะจากแต่ละสถาบันการศึกษาเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling

Unit) จากนั้นทำการสุ่มคณะมาร้อยละ 30 ของแต่ละกลุ่มวิชา ได้กลุ่มตัวอย่างซึ่งแยกประเภทกลุ่มวิชาได้ดังนี้ นี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 14 คณะ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์ และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี 20 คณะ ดังตาราง 4

เมื่อพิจารณากลุ่มวิชาทั้ง 2 กลุ่มของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เห็นว่า คณะที่อยู่ในแต่ละกลุ่มวิชามีความแตกต่างกัน ซึ่งแต่ละคณะก็จะมีองค์ความรู้ไปตามทิศทางของกลุ่มวิชานั้นๆ การปรับปรุงและพัฒนาเนื้อหาหลักสูตรของคณะให้ตรงกับความต้องการของสังคม นวัตกรรมการเรียนการสอน ซึ่งได้แก่ สื่อ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอน รวมถึงภาระงานสอนของอาจารย์ก็แตกต่างกัน น่าจะทำให้การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของอาจารย์แตกต่างกันด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการแบ่งกลุ่มวิชาออกเป็น 4 กลุ่มวิชา อีกครั้งเพื่อใช้เป็นชั้นในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างขั้นที่ 2

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยให้ประเภทของกลุ่มวิชา คือ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ และกลุ่มวิทยาศาสตร์การแพทย์และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเป็นตัวแปรแบ่งชั้น (Strata) และคณาจารย์จากแต่ละสถาบันการศึกษาในการสุ่มขั้นที่ 1 เป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling Unit) ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังตาราง 5

ตาราง 3 แสดงจำนวนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล คณาจารย์และคณะในสังกัดของสถาบัน
อุดมศึกษา เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ชื่อสถาบัน	จำนวน (คณาจารย์)	คณะ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	2,813	พาณิชยศาสตร์และการบัญชี, นิเทศศาสตร์, เศรษฐศาสตร์, ครุศาสตร์, นิติศาสตร์, รัฐศาสตร์, จิตวิทยา, อักษรศาสตร์, ศิลปกรรมศาสตร์, สหเวชศาสตร์, ทันตแพทยศาสตร์, แพทยศาสตร์, พยาบาลศาสตร์, เกษตรศาสตร์, สัตวแพทยศาสตร์, สถาปัตยกรรมศาสตร์, วิศวกรรมศาสตร์, วิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	1,893	บริหารธุรกิจ, ศึกษาศาสตร์, เศรษฐศาสตร์, สังคมศาสตร์, มนุษยศาสตร์, วนศาสตร์, วิทยาศาสตร์, วิศวกรรมศาสตร์, สถาปัตยกรรมศาสตร์, สัตวแพทยศาสตร์, เกษตร, ประมง, อุตสาหกรรมเกษตร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	1,157	นิติศาสตร์, พาณิชยศาสตร์และการบัญชี, รัฐศาสตร์, วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, เศรษฐศาสตร์, สังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, ศิลปศาสตร์, ศิลปกรรมศาสตร์, ทันตแพทยศาสตร์, สหเวชศาสตร์, พยาบาลศาสตร์, แพทยศาสตร์, วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, วิศวกรรมศาสตร์, สถาปัตยกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล	2,706	สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, ทันตแพทยศาสตร์, เทคนิคการแพทย์, พยาบาลศาสตร์, แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี, แพทยศาสตร์โรงพยาบาลศิริราชพยาบาล, เกษตรศาสตร์, เวชศาสตร์เขตร้อน, สาธารณสุขศาสตร์, สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์, สัตวแพทยศาสตร์, วิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	1,257	มนุษยศาสตร์, สังคมศาสตร์, พลศึกษา, ศึกษาศาสตร์, พยาบาลศาสตร์, แพทยศาสตร์, ศิลปกรรมศาสตร์, ทันตแพทยศาสตร์, เกษตรศาสตร์, สหเวชศาสตร์, วิทยาศาสตร์, วิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศิลปากร	687	ศึกษาศาสตร์, วิทยาการจัดการ, จิตกรรมประติมากรรมและภาพพิมพ์, โบราณคดี, มัณฑนศิลป์, อักษรศาสตร์, ดุริยางคศาสตร์, เกษตรศาสตร์, สถาปัตยกรรมศาสตร์, วิทยาศาสตร์, วิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม, สัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อสถาบัน	จำนวน (คณาจารย์)	คณะ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	801	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม, ศิลปศาสตร์, วิศวกรรมศาสตร์, วิทยาศาสตร์, เทคโนโลยีสารสนเทศ, สถาปัตยกรรมศาสตร์, พลังงานและวัสดุ, ทรัพยากรชีวภาพและเทคโนโลยี
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	615	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม, ศิลปศาสตร์ประยุกต์, เทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม, เทคโนโลยีสารสนเทศ, วิทยาศาสตร์ประยุกต์, วิศวกรรมศาสตร์, อุตสาหกรรมเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง	156	ครุศาสตร์อุตสาหกรรม, วิทยาศาสตร์, วิศวกรรมศาสตร์, สถาปัตยกรรมศาสตร์, เทคโนโลยีการเกษตร, เทคโนโลยีสารสนเทศ,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	491	บริหารธุรกิจ, พัฒนาการเศรษฐกิจ, พัฒนาสังคม, รัฐประศาสนศาสตร์, ภาษาและการสื่อสาร, สถิติประยุกต์
รวม	12,576	

ที่มา: ฝ่ายสารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (www.mua.go.th) และข้อมูลสารสนเทศจากทุกสถาบันการศึกษา

ตาราง 4 จำนวนคณาจารย์ในแต่ละคณะเจ้าแม่ตามกลุ่มวิชา ของสถาบันการศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การอุดมศึกษา

สังคมศาสตร์	จำนวน คณาจารย์	มนุษยศาสตร์	จำนวน คณาจารย์	วิทยาศาสตร์การแพทย์	จำนวน คณาจารย์	วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	จำนวน คณาจารย์
นิเทศศาสตร์ (จุฬา)	62	อักษรศาสตร์ (จุฬา)	217	ทันตแพทยศาสตร์ (จุฬา)	174	สถาปัตยกรรมศาสตร์ (จุฬา)	80
ครุศาสตร์ (จุฬา)	131	ศิลปกรรมศาสตร์ (มศว)	80	พยาบาลศาสตร์ (จุฬา)	22	วิทยาศาสตร์ (จุฬา)	298
รัฐศาสตร์ (จุฬา)	72	โบราณคดี (ศิลปากร)	50	เภสัชศาสตร์ (มนิดล)	288	สัตวแพทยศาสตร์ (จุฬา)	91
สังคมศาสตร์และมานุษยศาสตร์ (มนิดล)	66	อักษรศาสตร์ (ศิลปากร)	143	เทคนิคการแพทย์ศาสตร์ (มนิดล)	70	สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร (มนิดล)	52
พลศึกษา (มศว)	56	ศิลปศาสตร์ประยุกต์ (สจพ)	90	แพทยศิริราช (มนิดล)	90	วิศวกรรมศาสตร์ (มศว)	63
ศึกษาศาสตร์ (มศว)	101	ศิลปศาสตร์ (ธรรมศาสตร์)	200	เวชศาสตร์เขตร้อน (มนิดล)	91	วิทยาศาสตร์ (ศิลปากร)	151
ศึกษาศาสตร์ (ศิลปากร)	59			แพทยศาสตร์ (มศว)	184	วิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี	
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม (สจพ)	134			ทันตแพทยศาสตร์ (มศว)	90	อุตสาหกรรม (ศิลปากร)	68
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม (บางมด)	56			ทันตแพทยศาสตร์ (มศว)	88	เทคโนโลยีสารสนเทศ (สจพ)	13
บริหาร (นิด้า)	24			เภสัชศาสตร์ (ศิลปากร)	85	วิศวกรรมศาสตร์ (สจพ)	198
รัฐประศาสนศาสตร์ (นิด้า)	21			พยาบาลศาสตร์ (ธรรมศาสตร์)	45	อุตสาหกรรมเกษตร (สจพ)	9
ศึกษาศาสตร์ (เกษตร)	111			สวนศาสตร์ (ธรรมศาสตร์)	46	วิทยาศาสตร์ (สจล)	149
สังคมศาสตร์ (เกษตร)	64					สถาปัตยกรรมศาสตร์ (สจล)	137
มนุษยศาสตร์ (เกษตร)	110					สถิติประยุกต์ (นิด้า)	63
นิติศาสตร์ (ธรรมศาสตร์)	61					เกษตร (เกษตร)	117
วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน (ธรรมศาสตร์)	41					วนศาสตร์ (เกษตร)	67
สังคมสงเคราะห์ (ธรรมศาสตร์)	41					ประมง (เกษตร)	64
						อุตสาหกรรมเกษตร (เกษตร)	76
						วิศวกรรมศาสตร์ (ธรรมศาสตร์)	91
						วิศวกรรมศาสตร์ (บางมด)	202
						เทคโนโลยีสารสนเทศ (บางมด)	64
						พลังงานและวัสดุ (บางมด)	36
	1,210		780		1,273		2,089

ตาราง 5 จำนวนคณาจารย์ในแต่ละคณะ ของสถาบันอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ชื่อสถาบัน	คณะ	จำนวน คณาจารย์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	คณะนิติศาสตร์	7
	คณะรัฐศาสตร์	8
	คณะอักษรศาสตร์	24
	คณะทันตแพทยศาสตร์	19
	คณะสหเวชศาสตร์	4
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	15
	คณะวิทยาศาสตร์	46
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	คณะสังคมศาสตร์	7
	คณะเศรษฐศาสตร์	9
	คณะเกษตร	17
	คณะวนศาสตร์	7
	คณะอุตสาหกรรมเกษตร	7
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	คณะนิติศาสตร์	8
	คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	5
	คณะศิลปศาสตร์	7
	คณะพยาบาลศาสตร์	5
มหาวิทยาลัยมหิดล	คณะเภสัชศาสตร์	10
	แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	13
	คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร	6
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	คณะพลศึกษา	8
	คณะมนุษยศาสตร์	13
	ศิลปกรรมศาสตร์	7
	คณะแพทยศาสตร์	13
	คณะเภสัชศาสตร์	7
	คณะพยาบาลศาสตร์	4

ตาราง 5 (ต่อ)

ชื่อสถาบัน	คณะ	จำนวน คณาจารย์
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	7
มหาวิทยาลัยศิลปากร	คณะศึกษาศาสตร์	7
	คณะอักษรศาสตร์	14
	คณะเภสัชศาสตร์	10
	คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี อุตสาหกรรม	8
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธนบุรี	คณะวิศวกรรมศาสตร์	23
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร เหนือ	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	15
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	22
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง	คณะวิทยาศาสตร์	16
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	17
รวม	34 คณะ	423

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่แสดงในตาราง 6 ผู้วิจัยได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two Stage Random Sampling) โดยกำหนดประเภทของกลุ่มวิชาเป็นตัวแปรแบ่งชั้น ดำเนินการสุ่มโดยอาศัยหลักของการสุ่มที่อาศัยการกำหนดความคลาดเคลื่อนสัมบูรณ์ (absolute error) สูงสุดที่ยอมให้เกิดขึ้น และระดับความเชื่อมั่น $[(1-\alpha)100\%]$ ในการประมาณค่าเฉลี่ยประชากร โดยอาศัยข้อมูลในการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ระดับความเชื่อมั่น $[(1-\alpha)100\%]$ ที่ 95% ($\alpha = .05$)

2. ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มจากประชากร แยกเป็น

2.1 ค่าความแปรปรวนของประชากร (σ^2) กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และกลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ คือ 625 ($\sigma = 25$)

2.2 ค่าความแปรปรวนของประชากร (σ^2) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์และกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี คือ 400 ($\sigma = 20$)

3. ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (e) เท่ากับ 1.5

หมายเหตุ ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง นั้น ผู้วิจัยได้ค่าประมาณมาจากวิธีการประมาณค่าจากแบบสอบถามและจากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือควบคู่กัน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เพียงพอที่จะทำการเก็บข้อมูลและนำผลไปใช้ในการตัดสินใจได้และเป็นตัวแทนที่ดีของประชากร

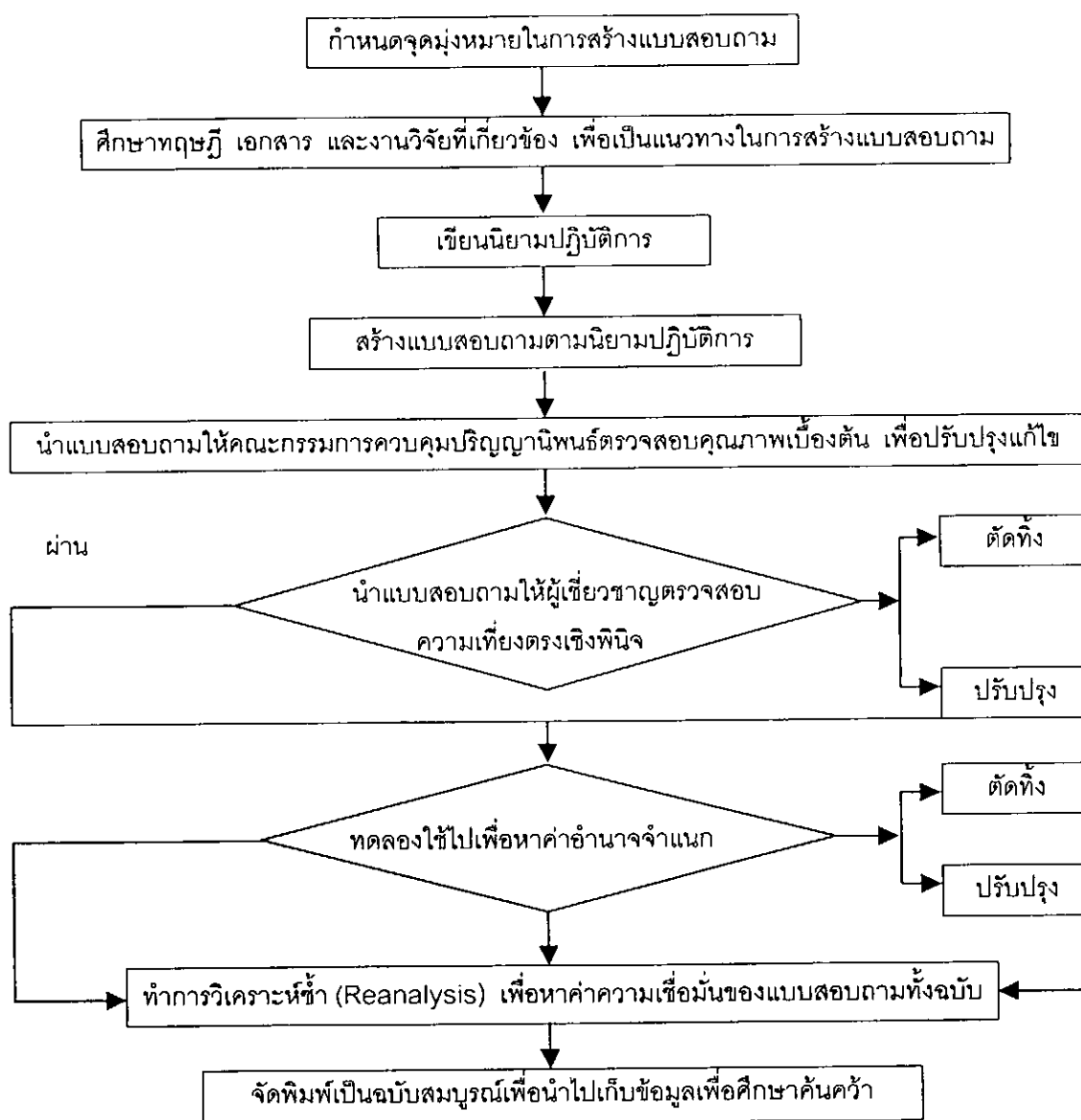
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 7 ฉบับ ดังนี้

- | | | |
|-----------|---|--------|
| ฉบับที่ 1 | แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา | 15 ข้อ |
| ฉบับที่ 2 | แบบสอบถามการปรับตัวของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา | 15 ข้อ |
| ฉบับที่ 3 | แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา | 15 ข้อ |
| ฉบับที่ 4 | แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของสถาบันอุดมศึกษา | 15 ข้อ |
| ฉบับที่ 5 | แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษา | 15 ข้อ |
| ฉบับที่ 6 | แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา | 15 ข้อ |
| ฉบับที่ 7 | แบบสอบถามการนำนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ | 40 ข้อ |

ขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 7 ฉบับ โดยมีวิธีดำเนินการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังภาพประกอบ 23 ดังนี้



ภาพประกอบ 23 ขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

จากภาพประกอบ 23 ขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามทั้ง 7 ฉบับ ดังนี้
 - เพื่อสร้างแบบสอบถาม
 - 1.1 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.2 การปรับตัวของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา
 - 1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

1.5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษา

1.6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา

1.7 การนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

2. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เอกสาร และค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว การมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การจูงใจ และการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามทั้ง 7 ฉบับ

3. สร้างนิยามปฏิบัติการ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว การมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การจูงใจ และการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

4. สร้างแบบสอบถามตามนิยามปฏิบัติการของความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว การมีส่วนร่วม ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การจูงใจ และการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ซึ่งจะมีทั้งข้อความเชิงบวกและเชิงลบ มีรายละเอียดดังนี้

4.1 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 30 ข้อ

4.2 แบบสอบถามการปรับตัว จำนวน 20 ข้อ

4.3 แบบสอบถามการมีส่วนร่วม จำนวน 20 ข้อ

4.4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำ จำนวน 30 ข้อ

4.5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร จำนวน 28 ข้อ

4.6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงาน จำนวน 26 ข้อ

4.7 แบบสอบถามการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ จำนวน 60 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นทั้ง 7 ฉบับไปให้คณะกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความครอบคลุม และความสอดคล้องตามนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยกำหนด แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อความที่ไม่เหมาะสมตามคำแนะนำของกรรมการควบคุมปริญญาโท

6. นำแบบสอบถามที่ได้จากข้อ 5 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 8 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face validity) ของแบบสอบถาม โดยพิจารณาตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา ภาษาที่ใช้ ความครอบคลุม และความสอดคล้องตามนิยามปฏิบัติการที่ผู้วิจัยกำหนด โดยแบ่งแบบสอบถามและผู้เชี่ยวชาญดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญ	แบบสอบถาม
รองศาสตราจารย์นิภา ศรีโพธิ์โรจน์	ความผูกพันต่อองค์กร, การปรับตัว การมีส่วนร่วม, การติดต่อสื่อสาร, การจงใจในการทำงาน
รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ	ภาวะผู้นำ, การนำนโยบายการประกัน คุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์	ความผูกพันต่อองค์กร, การปรับตัว การมีส่วนร่วม, การติดต่อสื่อสาร, การจงใจในการทำงาน
รองศาสตราจารย์ ดร.พิสมัย จารุจิตติกพันธ์	ภาวะผู้นำ, การนำนโยบายการประกัน คุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกียรติสุดา ศรีสุข	ภาวะผู้นำ, การนำนโยบายการประกัน คุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
อาจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สองแสง	ความผูกพันต่อองค์กร, การปรับตัว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒน์ ชวนสนิท	ความผูกพันต่อองค์กร, การปรับตัว การมีส่วนร่วม, การติดต่อสื่อสาร, การจงใจในการทำงาน
ว่าที่ร้อยตรี ดร.สุวรรณ พินตานนท์	การมีส่วนร่วม, การติดต่อสื่อสาร, การจงใจในการทำงาน

ซึ่งในการพิจารณาความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC) กับนิยามปฏิบัติการ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้	1 คะแนน	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม
ให้	0 คะแนน	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม
ให้	1 คะแนน	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยาม

โดยคัดเลือกข้อความที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC : Index of congruence) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป รวมทั้งปรับปรุง แก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ผลการคัดเลือกได้จำนวนข้อของแบบสอบถามแต่ละฉบับ ดังนี้

6.1 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 30 ข้อ ผู้วิจัยคัดเลือกไว้จำนวน 26 ข้อ โดยพิจารณาคัดเลือกข้อที่วัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 1

6.2 แบบสอบถามการปรับตัวของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยคัดเลือกไว้จำนวน 19 ข้อ โดยพิจารณาคัดเลือกข้อที่วัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการซึ่งมีค่า IOC เท่ากับ 1

6.3 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยคัดเลือกไว้จำนวน 18 ข้อ โดยพิจารณาคัดเลือกข้อที่วัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการซึ่งมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.75 – 1

6.4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 30 ข้อ ผู้วิจัยคัดเลือกไว้จำนวน 29 ข้อ โดยพิจารณาคัดเลือกข้อที่วัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการซึ่งมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1

6.5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 28 ข้อ ผู้วิจัยคัดเลือกไว้จำนวน 27 ข้อ โดยพิจารณาคัดเลือกข้อที่วัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการซึ่งมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.75 – 1

6.6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 26 ข้อ ผู้วิจัยคัดเลือกไว้จำนวน 24 ข้อ โดยพิจารณาคัดเลือกข้อที่วัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการซึ่ง มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.75 – 1

6.7 แบบสอบถามการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ จำนวน 60 ข้อ ผู้วิจัยคัดเลือกไว้จำนวน 56 ข้อ โดยพิจารณาคัดเลือกข้อที่วัดได้ตรงตามนิยามปฏิบัติการซึ่ง มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1

7. นำแบบสอบถามทั้ง 7 ฉบับ ที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ไปทดลองใช้ (Try out) กับคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 81 คน จากนั้นนำคะแนนมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Item – total Correlation) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และคัดเลือกข้อคำถาม ที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป และนำคะแนนมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) โดยรายละเอียดผลการหาคุณภาพแบบสอบถามแต่ละฉบับ มีดังนี้

7.1 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 26 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.1769 – 0.7626 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8971

7.2 แบบสอบถามการปรับตัวของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 19 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.0419 – 0.6730 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8782

7.3 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 18 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.2861 – 0.8130 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8863

7.4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 29 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.2276 – 0.7811 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9543

7.5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 27 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.2552 – 0.7644 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9210

7.6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 24 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.2983 – 0.6709 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8864

7.7 แบบสอบถามการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ จำนวน 54 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.1419 – 0.6403 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8961

8. คัดเลือกข้อคำถามเพื่อนำไปดำเนินการศึกษาค้นคว้า โดยพิจารณาค่าที่มีอำนาจจำแนกสูง และครอบคลุมโครงสร้างของนิยามปฏิบัติการ ปรับปรุงข้อคำถามที่บกพร่องโดยอาศัยผลการวิเคราะห์ข้างต้น เพื่อนำไปทำการวิเคราะห์ซ้ำ (Reanalysis) โดยจำนวนข้อคำถามที่คัดเลือก

8.1 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.4752 – 0.7626

8.2 แบบสอบถามการปรับตัวของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.4392 – 0.6730

8.3 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.3828 – 0.8130

8.4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.5786 – 0.7811

8.5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.5213 – 0.7644

8.6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.4173 – 0.6709

8.7 แบบสอบถามการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ จำนวน 40 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.3007 – 0.6403

9. ประเมินค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่จัดชุดใหม่ตามข้อ 8 จากผลการรวบรวมข้อมูลตามข้อ 7 โดยการวิเคราะห์ซ้ำ (Reanalysis) เพื่อพิจารณาแนวโน้มค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ผลการวิเคราะห์ซ้ำ พบว่า แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การ แบบสอบถามการปรับตัว แบบสอบถามการมีส่วนร่วม แบบสอบถามภาวะผู้นำ แบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร แบบสอบถามการจูงใจในการทำงาน และแบบสอบถามการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8867, 0.8869, 0.8706, 0.9460, 0.9285, 0.8697, 0.9030 ตามลำดับ

10. จัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาค้นคว้า

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

คำชี้แจง ข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ ให้ท่านพิจารณาเลือกตอบโดยการเครื่องหมาย $\checkmark$ ในช่องทางขวามือของข้อความในแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

เกณฑ์ในการตรวจให้คะแนน

ข้อความเชิงบวก	ให้คะแนนดังนี้	ข้อความเชิงลบ	ให้คะแนนดังนี้
จริงที่สุด	5 คะแนน	จริงที่สุด	1 คะแนน
จริง	4 คะแนน	จริง	2 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน	ปานกลาง	3 คะแนน
จริงน้อย	2 คะแนน	จริงน้อย	4 คะแนน
ไม่จริง	1 คะแนน	ไม่จริง	5 คะแนน

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริง
(0) ข้าพเจ้ามีความรู้สึกภูมิใจ และมีความสุขที่ได้ทำงานภายในสถาบันการศึกษาแห่งนี้					
(00)ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สถาบันการศึกษาแห่งนี้.....					

การแปลความหมายของคะแนน แปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามดังนี้ (ราชนันท์ บุญธิมา, 2542ข : 152)

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับที่ไม่ดี
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับค่อนข้างดี
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับที่ดี

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดการปรับตัวของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริง
(0) ข้าพเจ้าปรับเปลี่ยนการทำงานของตนเอง เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา.....					
(00) ข้าพเจ้าไม่สนใจที่จะรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา.....					

การแปลความหมายของคะแนน แปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามดังนี้ (ราชนันท์ บุญธิมา, 2542ข : 152)

- 1.00 – 1.49 หมายถึง มีการปรับตัวอยู่ในระดับต่ำ
- 1.50 – 2.49 หมายถึง มีการปรับตัวอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
- 2.50 – 3.49 หมายถึง มีการปรับตัวอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49 หมายถึง มีการปรับตัวอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- 4.50 – 5.00 หมายถึง มีการปรับตัวอยู่ในระดับสูง

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

ข้อความ	บ่อยที่สุด	บ่อย	ปานกลาง	นานๆครั้ง	ไม่เคยเลย
(0) ข้าพเจ้าได้รับหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุม เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของคณะมากกว่า เดือนละ 2 ครั้ง.....					
(00) ทุกครั้งที่ข้าพเจ้าเข้าร่วมประชุม ข้าพเจ้า มักจะมีส่วนร่วมในการเสนอข้อคิดเห็น.....					

การแปลความหมายของคะแนน แปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามดังนี้ (ราชนันท์ บุญธิมา. 2542ช : 152)

- | | | |
|---------------|---------|----------------------------------|
| - 1.00 – 1.49 | หมายถึง | มีส่วนร่วมอยู่ในระดับต่ำ |
| - 1.50 – 2.49 | หมายถึง | มีส่วนร่วมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ |
| - 2.50 – 3.49 | หมายถึง | มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง |
| - 3.50 – 4.49 | หมายถึง | มีส่วนร่วมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง |
| - 4.50 – 5.00 | หมายถึง | มีส่วนร่วมอยู่ในระดับสูง |

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของสถาบันอุดมศึกษา

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริง
(0) ในการมอบหมายงาน ผู้บังคับบัญชามักชี้แจงเหตุผล ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของงานนั้น ซึ่งทำให้ข้าพเจ้าพอใจและอยากปฏิบัติงานนั้น.....					
(00) เมื่อข้าพเจ้าปฏิบัติงานผิดพลาดหรือล่าช้า ผู้บังคับบัญชามักจะแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข มากกว่าใช้วิธีการลงโทษ.....					

การแปลความหมายของคะแนน แปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามดังนี้ (ราชันย์
บุญริมา. 2542ข : 152)

- 1.00 – 1.49	หมายถึง	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับต่ำ
- 1.50 – 2.49	หมายถึง	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
- 2.50 – 3.49	หมายถึง	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49	หมายถึง	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- 4.50 – 5.00	หมายถึง	ภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง

ฉบับที่ 5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษา

ข้อความ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	นานาครั้ง	ไม่เคยเลย
(0) ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน.....					
(00) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ชี้แจงนโยบาย หรือข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้ทราบโดยทั่วกัน.....					

การแปลความหมายของคะแนน แปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามดังนี้ (ราชันย์
บุญริมา. 2542ข : 152)

- 1.00 – 1.49	หมายถึง	การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับที่ไม่ดี
- 1.50 – 2.49	หมายถึง	การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
- 2.50 – 3.49	หมายถึง	การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49	หมายถึง	การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับค่อนข้างดี
- 4.50 – 5.00	หมายถึง	การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับที่ดี

ฉบับที่ 6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจของสถาบันอุดมศึกษา

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริง
(0) คณะที่ข้าพเจ้าสังกัดอยู่สามารถสร้าง ความมั่นคงในการปฏิบัติงานให้แก่ ข้าพเจ้า.....					
(00) คณะที่ข้าพเจ้าสังกัดอยู่มีการเลื่อนขั้นเงิน เดือน และเลื่อนตำแหน่งให้บุคลากรอย่าง เป็นธรรมและเหมาะสม.....					

การแปลความหมายของคะแนน แปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามดังนี้ (ราชันย์

บุญธิมา. 2542ข : 152)

- | | | |
|---------------|---------|---------------------------------|
| - 1.00 – 1.49 | หมายถึง | การจูงใจอยู่ในระดับน้อย |
| - 1.50 – 2.49 | หมายถึง | การจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย |
| - 2.50 – 3.49 | หมายถึง | การจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| - 3.50 – 4.49 | หมายถึง | การจูงใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก |
| - 4.50 – 5.00 | หมายถึง | การจูงใจอยู่ในระดับมาก |

ฉบับที่ 7 แบบสอบถามการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

ข้อความ	จริงที่สุด	จริง	ปานกลาง	จริงน้อย	ไม่จริง
กระบวนการจัดการเรียนการสอน					
(0) แต่ละภาคการศึกษาข้าพเจ้าและเพื่อน อาจารย์ในคณะ จะมีการวิเคราะห์เนื้อหา ของหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการด้านวิชาการและสังคมมากกว่า 2 ครั้ง.....					
(00) ข้าพเจ้าให้นักศึกษาประเมินการสอนของ ข้าพเจ้า เพื่อปรับปรุงรูปแบบการสอนให้ มีคุณภาพสูงขึ้นมากกว่า 2 ครั้ง ต่อหนึ่ง ภาคการศึกษา.....					
กระบวนการผลิตงานวิจัย					
(0) ข้าพเจ้ากำลังทำ/คิดที่จะทำงานวิจัย เนื่องจากการส่งเสริมสนับสนุนการทำ วิจัยจากคณะ/สถาบัน.....					
(00) คณะ/สถาบัน มีระบบฐานข้อมูลการวิจัย เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยของบุคลากรสู่ สังคม.....					
กระบวนการบริการวิชาการแก่สังคม					
(0) คณะมีการจัดทำโครงการเพื่อให้บริการ วิชาการแก่สังคม.....					
(01) บุคลากรภายในคณะ ได้รับเชิญให้ไปเป็น วิทยากรบรรยายให้หน่วยงานภาย นอก.....					
กระบวนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม					
(0) คณะมีการจัดโครงการเพื่อทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรมตามนโยบายของสถาบัน...					
(00) ข้าพเจ้ามีข้อตกลงกับนักศึกษา ในการเข้า เรียนให้ตรงต่อเวลา.....					

การแปลความหมายของคะแนน แปลค่าคะแนนเฉลี่ยของแบบสอบถามดังนี้ (ราชันย์ ญธิมา. 2542ข : 152)

- 1.00 – 1.49	หมายถึง	การนำนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาไปปฏิบัติอยู่ในระดับต่ำ
- 1.50 – 2.49	หมายถึง	การนำนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาไปปฏิบัติอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
- 2.50 – 3.49	หมายถึง	การนำนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.50 – 4.49	หมายถึง	การนำนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาไปปฏิบัติอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
- 4.50 – 5.00	หมายถึง	การนำนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาไปปฏิบัติอยู่ในระดับสูง

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เขตกรุงเทพและปริมณฑล ยื่นต่ออธิการบดีสถาบันอุดมศึกษา เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้า
2. ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ยื่นต่ออธิการบดีสถาบันอุดมศึกษา และแนบตัวอย่างแบบสอบถาม เพื่อการศึกษาค้นคว้าพร้อมกับหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. จัดเตรียมเอกสารให้เพียงพอกับคณาจารย์ผู้สอนในแต่ละคณะของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลา ที่จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. นำแบบสอบถามทั้ง 7 ฉบับ พร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างตามคณะในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการส่งเอกสารดังกล่าวด้วยตนเอง ตามกำหนดเวลาที่ได้นัดหมายไว้ พร้อมทั้งนัดหมายวัน เวลาที่ผู้วิจัยมารับแบบสอบถามคืน ช่วงเวลาการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้า ตั้งแต่ช่วงเดือนกันยายน 2547 – มกราคม 2548

นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจำนวน 437 ฉบับ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบ แล้วคัดเลือกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 408 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.36 จากนั้น ตรวจสอบให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ที่กำหนดไว้

5. นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาหาค่าสถิติ และทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม ตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 10.0

2. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และตัวแปรอิสระระดับคณะ กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 10.0 ดังนี้

2.1 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

2.2 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจ กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

3. วิเคราะห์พหุระดับ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และค้นหาตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และระดับคณะที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป HLM (Hierarchical Linear Model) version 5.04 โดยวิเคราะห์แยกระดับ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ระดับบุคลากร

3.1.1 การวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null – Model)

3.1.2 การวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple – Model)

3.2 การวิเคราะห์ระดับคณะ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

1. สถิติที่ใช้ในการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

สูตรที่ใช้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กะประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร ด้วยความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ($\alpha = 0.05$) (มยุรี ศรีชัย. 2538 : 104-105)

$$n = \frac{\sum_{g=1}^K \frac{N_g^2 \sigma_g^2}{W_g}}{\frac{N^2 e^2}{4} + \sum_{g=1}^K N_g \sigma_g^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนคณาจารย์ทั้งหมด
	K	แทน	จำนวนกลุ่มวิชา (2 กลุ่ม)
	σ_g^2	แทน	ความแปรปรวนของการนํานโยบายการประกันคุณภาพไปปฏิบัติ
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า
	N_g	แทน	จำนวนคณาจารย์ในแต่ละชั้น
	W_g	แทน	$\frac{N_g}{N}$

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543 : 248; อ้างอิงมาจาก Rovinelli and Hambieton. 1977) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 วิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ของข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 84)

$$r = \frac{S_{xy}}{\sqrt{S_x S_y}}$$

เมื่อ	r	แทน	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
	S_{xy}	แทน	ค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ
	S_x	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรายข้อ
	S_y	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนรวมของข้ออื่นๆที่เหลือ

1.3 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - coefficient) ของครอนบัค (cronbach) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543 : 218 ; อ้างอิงมาจาก Cronbach. 1951) ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
	n	แทน	จำนวนข้อของข้อสอบ
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 314)

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนตัวแปร X กับตัวแปร Y
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของ X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของ Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y ทุกคู่
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 317 ; อ้างอิงมาจาก Welkowitz. 1951 : 158)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; df = N-2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าจากการแจกแจงแบบที
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.4 ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination) หรือค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดร่วมกันที่คำนวณได้จากผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม HLM (Snijders & Bosker. 1999 : 102-105)

3.4.1 ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดร่วมกันระดับบุคคลากร (R_1^2)

$$R_1^2 = 1 - \frac{\text{Var} \left[Y_{ij} - \sum_h \gamma_h X_{hij} \right]}{\text{Var} (Y_{ij})}$$

$$\begin{aligned} \text{โดยที่ } \text{Var} \left(Y_{ij} - \sum_h \gamma_h X_{hij} \right) &= \sigma_1^2 + \tau_{01}^2 \\ \text{Var} (Y_{ij}) &= \sigma^2; \sigma^2 = \sigma_0^2 + \tau_{00}^2 \end{aligned}$$

เมื่อ	R_1^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การวัดร่วมกันในระดับบุคคล
	σ_1^2	แทน	ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนใน Simple model
	τ_{01}^2	แทน	ความแปรปรวนของค่าคงที่ (Intercept) Simple model
	σ_0^2	แทน	ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนใน Null model
	τ_{00}^2	แทน	ความแปรปรวนของค่าคงที่ (Intercept) Null model

3.4.2 ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดร่วมกันระดับคณะ (R_2^2)

$$R_2^2 = 1 - \frac{\text{Var} [\bar{Y}_{.j} - \sum_h \gamma_h \bar{X}_{h.j}]}{\text{Var} (\bar{Y}_{.j})}$$

$$\begin{aligned} \text{โดยที่ } \text{Var} (\bar{Y}_{.j} - \sum_h \gamma_h \bar{X}_{h.j}) &= \frac{\sigma_1^2}{n_j} + \tau_{01}^2 \\ \text{Var} (\bar{Y}_{.j}) &= \frac{\sigma_0^2}{n_j} + \tau_{00}^2 \end{aligned}$$

เมื่อ	R_2^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การวัดร่วมกันในระดับคณะ
	σ_1^2	แทน	ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนใน Hypothetical model
	n_j	แทน	จำนวนคณาจารย์โดยเฉลี่ยของแต่ละคณะ

$$\text{หาได้จาก } n_j = \frac{\text{จำนวนคนอาจารย์ทั้งหมด}}{\text{จำนวนคณะทั้งหมด}}$$

τ_{00}^2 แทน ความแปรปรวนของค่าคงที่ (Intercept)
Hypothetical model

3.5 การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดร่วมกัน โดยใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 337)

$$F = \frac{R^2}{1 - R^2} \cdot \frac{N - k - 1}{k}$$

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงแบบเอฟ
R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
k แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

3.6 วิเคราะห์ตัวแปรระดับบุคคลกร และระดับคณะที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ตามรูปแบบการวิเคราะห์พหุระดับ (Multilevel Analysis) ด้วยโปรแกรม HLM

3.6.1 วิเคราะห์ระดับบุคคลกร มีขั้นตอนการวิเคราะห์ 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์โมเดลว่าง (Null model)

โมเดลภายในหน่วย (Within unit model)

$$Y_{ij} = b_{0j} + e_{ij}$$

โมเดลระหว่างหน่วย (Between – Unit Model)

$$b_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j}$$

โดยที่ Y_{ij} แทน การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 b_{0j} แทน ค่าคงที่ (Intercept) ของตัวแปรระดับบุคคลกร
 γ_{00} แทน ค่าคงที่ (Intercept) ของตัวแปรระดับคณะ

e_{ij}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับบุคคลในการทำนาย Y_{ij}
u_{0j}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับคณะในการทำนาย b_{0j}

โดยที่ $e, u \sim N(0, \sigma_1^2)$

ขั้นที่ 2 วิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model)

โมเดลภายในหน่วย (Within – Unit Model)

$$Y_{ij} = b_{0j} + b_{1j}(\text{CMM}) + b_{2j}(\text{ADJ}) + b_{3j}(\text{PAR}) + e_{ij}$$

โมเดลระหว่างหน่วย (Between – Unit Model)

$$b_{0j} = \gamma_{00} + u_{0j}$$

$$b_{1j} = \gamma_{10} + u_{1j}$$

$$b_{2j} = \gamma_{20} + u_{2j}$$

$$b_{3j} = \gamma_{30} + u_{3j}$$

โดยที่	Y_{ij}	แทน	การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
	CMM	แทน	ความผูกพันต่อองค์กร
	ADJ	แทน	การปรับตัว
	PAR	แทน	การมีส่วนร่วม
	b_{0j}	แทน	ค่าคงที่ (Intercept) หรือค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพไปปฏิบัติคณะที่ j
	b_{1j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ คำนำนัยสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรในรูปคะแนนดิบ ที่ส่งผลต่อ Y_{ij}
	b_{2j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ คำนำนัยสำคัญของ การปรับตัว ในรูปคะแนนดิบ ที่ส่งผลต่อ Y_{ij}
	b_{3j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ คำนำนัยสำคัญของ การมีส่วนร่วม ในรูปคะแนนดิบ ที่ส่งผลต่อ Y_{ij}
	γ_{00}	แทน	ค่าคงที่ หรือ ค่าเฉลี่ย (Grand Mean) ของ b_{0j}

γ_{10}	แทน	ค่าคงที่ หรือ ค่าเฉลี่ย (Grand Mean) ของ b_{1j}
γ_{20}	แทน	ค่าคงที่ หรือ ค่าเฉลี่ย (Grand Mean) ของ b_{2j}
γ_{30}	แทน	ค่าคงที่ หรือ ค่าเฉลี่ย (Grand Mean) ของ b_{3j}
e_{ij}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับบุคคลในการทำนาย Y_{ij}
u_{0j}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับคณะในการทำนาย b_{0j}
u_{1j}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับคณะในการทำนาย b_{1j}
u_{2j}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับคณะในการทำนาย b_{2j}
u_{3j}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนระดับคณะในการทำนาย b_{3j}

โดยที่ $e, u \sim N(0, \sigma^2)$

3.6.2 วิเคราะห์ระดับคณะ

โมเดลภายในหน่วย (Within – Unit Model)

$$Y_{ij} = b_{0j} + b_{1j}(\text{CMM}) + b_{2j}(\text{ADJ}) + b_{3j}(\text{PAR}) + e_{ij}$$

โมเดลระหว่างหน่วย (Between – Unit Model)

$$b_{0j} = \gamma_{00} + \gamma_{01}(\text{RDS}) + \gamma_{02}(\text{COM}) + \gamma_{03}(\text{MOV}) + u_{0j}$$

$$b_{1j} = \gamma_{10} + \gamma_{11}(\text{RDS}) + \gamma_{12}(\text{COM}) + \gamma_{13}(\text{MOV}) + u_{1j}$$

$$b_{2j} = \gamma_{20} + \gamma_{21}(\text{RDS}) + \gamma_{22}(\text{COM}) + \gamma_{23}(\text{MOV}) + u_{2j}$$

$$b_{3j} = \gamma_{30} + \gamma_{31}(\text{RDS}) + \gamma_{32}(\text{COM}) + \gamma_{33}(\text{MOV}) + u_{3j}$$

โดยที่	RDS	แทน	ภาวะผู้นำ
	COM	แทน	การติดต่อสื่อสาร
	MOV	แทน	การจูงใจ
	γ_{00}	แทน	ค่าคงที่ ของ b_{0j}
	γ_{10}	แทน	ค่าคงที่ ของ b_{1j}
	γ_{20}	แทน	ค่าคงที่ ของ b_{2j}

γ_{30}	แทน	ค่าคงที่ ของ b_{3j}
γ_{01}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ ภาวะผู้นำ (RDS) ต่อ b_{0j}
γ_{02}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ การติดต่อสื่อสาร (COM) ต่อ b_{0j}
γ_{03}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ การจูงใจ (MOV) ต่อ b_{0j}
γ_{11}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ ภาวะผู้นำ (RDS) ต่อ b_{1j}
γ_{12}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ การติดต่อสื่อสาร (COM) ต่อ b_{1j}
γ_{13}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ การจูงใจ (MOV) ต่อ b_{1j}
γ_{21}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ ภาวะผู้นำ (RDS) ต่อ b_{2j}
γ_{22}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ การติดต่อสื่อสาร (COM) ต่อ b_{2j}
γ_{23}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ การจูงใจ (MOV) ต่อ b_{2j}
γ_{31}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ

		ภาวะผู้นำ (RDS) ต่อ b_{3j}
γ_{32}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ การติดต่อสื่อสาร (COM) ต่อ b_{3j}
γ_{33}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือ ค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของ การจูงใจ (MOV) ต่อ b_{3j}

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันชัดเจนในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการแปลดังนี้

K	แทน	คะแนนเต็มรายข้อ
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยรายข้อ
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$S_{\bar{x}}$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าประชากร
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
CMM	แทน	ความผูกพันต่อองค์การ
ADJ	แทน	การปรับตัว
PAR	แทน	การมีส่วนร่วม
RDS	แทน	ภาวะผู้นำ
COM	แทน	การติดต่อสื่อสาร
MOV	แทน	การจูงใจ
QA	แทน	การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบที
F	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ
χ^2	แทน	ค่าสถิติในการแจกแจงแบบไค-สแควร์
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
σ_0^2	แทน	ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนใน Null model
σ_1^2	แทน	ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนใน Simple model
σ_2^2	แทน	ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนใน Hypothetical model
R_1^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การวัดร่วมกันในระดับบุคลากร

R^2_2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การวัดร่วมกันในระดับคณะ
b_{0j}	แทน	ค่าคงที่ (Intercept) หรือค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพไปปฏิบัติ
b_{1j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ของความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
b_{2j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ของการปรับตัว ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
b_{3j}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ของการมีส่วนร่วม ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
γ_{01}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) ที่แสดงผลของภาวะผู้นำ (RDS) ต่อ b_{0j}
γ_{02}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของการติดต่อสื่อสาร (COM) ต่อ b_{0j}
γ_{03}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Slope) หรือค่านำหนักความสำคัญในรูปคะแนนดิบ ที่แสดงผลของการจูงใจ (MOV) ต่อ b_{0j}
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม ส่วนตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงาน ตัวแปรตาม ได้แก่ การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และตัวแปรอิสระระดับคณะ กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงาน กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

3. การวิเคราะห์หierarchical เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และค้นหาตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และระดับคณะที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ขั้นตอนการวิเคราะห์มีดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ระดับบุคลากร (Micro level)

3.1.1 การวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null Model)

3.1.2 การวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model)

3.2 การวิเคราะห์ระดับคณะ (Macro level)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าเฉลี่ยระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม ตัวแปรระดับห้องเรียน ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงาน และตัวแปรตาม คือ การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ตัวแปรอิสระระดับคณะ และการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

ตัวแปร	N	K	$\bar{X}$	S	ค่าความเชื่อมั่น ในการตอบ แบบสอบถาม	การแปล ความหมาย
ตัวแปรอิสระ ระดับบุคลากร						
CMM	408	5	4.14	0.58	0.8933	ค่อนข้างดี
ADJ	408	5	3.31	0.71	0.9135	ปานกลาง
PAR	408	5	3.05	0.71	0.8732	ปานกลาง
ตัวแปรอิสระ ระดับคณะ						
RDS	33	5	3.47	0.34	0.9546	ปานกลาง
COM	33	5	3.35	0.27	0.9356	ปานกลาง
MOV	33	5	3.40	0.19	0.8727	ปานกลาง
ตัวแปรตาม						
QA	408	5	3.92	0.43	0.9012	ค่อนข้างสูง

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ซึ่งคำนวณจากกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัยของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 408 คน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร (CMM) การปรับตัว (ADJ) และการมีส่วนร่วม (PAR) ของอาจารย์ผู้สอนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 3.31 และ 3.05 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระระดับคณะ ซึ่งคำนวณจากอาจารย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ค่าเฉลี่ยรายคณะ จำนวน 33 คณะ พบว่า ภาวะผู้นำ (RDS) การติดต่อสื่อสาร (COM) และการจงใจในการทำงาน (MOV) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47, 3.35 และ 3.40 ตามลำดับ

สำหรับตัวแปรตาม คือ การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ (QA) ซึ่งคำนวณจากอาจารย์ผู้สอนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 408 คน ผลปรากฏว่า การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ (QA) มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.92 แสดงว่า อาจารย์ผู้สอนมีการปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา (QA) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณาค่าความเชื่อมั่นในการตอบแบบสอบถาม พบว่า ภาวะผู้นำ (RDS) การติดต่อสื่อสาร (COM) การปรับตัว (ADJ) การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไป

ปฏิบัติ (QA) ความผูกพันต่อองค์กร (CMM) การมีส่วนร่วม (PAR) และการจงใจในการทำงาน (MOV) มีค่าความเชื่อมั่นในการตอบแบบสอบถามเท่ากับ 0.9546, 0.9356, 0.9135, 0.9012, 0.8933, 0.8732 และ 0.8727 ตามลำดับ

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และตัวแปรอิสระระดับคณะ กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร (CMM) การปรับตัว (ADJ) และการมีส่วนร่วม (PAR) กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ (QA) ซึ่งคำนวณจากอาจารย์ผู้สอนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 408 คน ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

ตัวแปร		ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร			ตัวแปรตาม
		CMM	ADJ	PAR	QA
ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร	CMM	1.000	0.359**	0.237**	0.333**
	ADJ		1.000	0.525**	0.362**
	PAR			1.000	0.200**
ตัวแปรตาม					1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากรแต่ละตัว กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ผลปรากฏว่า ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่าโดยที่การปรับตัวมีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมากที่สุด ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.362 ส่วนความผูกพันต่อองค์กร และการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติเป็นอันดับรองลงมาตามลำดับ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.333 และ 0.200 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ผลปรากฏว่า ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.237 – 0.525 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยที่การปรับตัวกับการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (0.525) ส่วนความผูกพันต่อองค์กรกับการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด (0.237)

2.2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ (RDS) การติดต่อสื่อสาร (COM) และการจงใจในการทำงาน (MOV) กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ (QA) ซึ่งคำนวณจากอาจารย์ผู้สอนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าเฉลี่ยรายคณะ จำนวน 33 คณะ ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ กับค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ

ตัวแปร		ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร			ตัวแปรตาม
		RDS	COM	MOV	MQA
ตัวแปรอิสระระดับคณะ	RDS	1.000	0.618**	0.594**	0.389*
	COM		1.000	0.555**	0.282
	MOV			1.000	0.411*
ตัวแปรตาม	MQA				1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะแต่ละตัว กับค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ พบว่า ตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ และการจงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการจงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ (0.411) มากกว่าภาวะผู้นำ ส่วนการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (0.282)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ ผลปรากฏว่าตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.555 – 0.618 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยที่ภาวะผู้นำกับการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด (0.618) ส่วนการติดต่อสื่อสารกับการจงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด (0.555)

3. การวิเคราะห์ระดับบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และค้นหาตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และระดับคณะที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ผู้วิจัยได้เสนอผลการ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ระดับบุคลากร (Micro level) มีขั้นตอนการวิเคราะห์ 2 ขั้นตอน ดังนี้

3.1.1 การวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null Model) เป็นการนำตัวแปรตาม ได้แก่ การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มาทำการวิเคราะห์ โดยไม่นำตัวแปรอิสระใดๆ เข้ามาร่วมพิจารณาเพื่อตรวจสอบว่า การนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมีความแปรปรวนระหว่างคณะ เพียงพอที่จะทำการวิเคราะห์เพื่อค้นหาตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามในขั้นตอนการวิเคราะห์ต่อไปหรือไม่ ดังตาราง 9

ตาราง 9 ผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed effects) และอิทธิพลสุ่ม (Random effects) ของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ โดยการวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null Model)

ตัวแปรตาม	Fixed effects			Random effects		
	Coefficient	SE	t	Variance Component	df	χ^2
Intercept ; b_{0j}	3.916	0.029	135.285**	0.012	32	57.231**
Level 0 error ; $\sigma_0^2 = 0.012$						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null Model) เมื่อพิจารณาผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (fixed effects) พบว่า ค่าเฉลี่ยในการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติราย

คณะ (b_{0j}) มีค่าเท่ากับ 3.916 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ภายในแต่ละคณะ อาจารย์ผู้สอนมีการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบอิทธิพลสุ่ม (Random effects) พบว่า ค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ (b_{0j}) มีค่าของส่วนประกอบความแปรปรวนเท่ากับ 0.012 ซึ่งมีความแปรปรวนระหว่างคณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า มีตัวแปรอิสระต่างๆ ที่เกี่ยวข้องคือตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ดังนั้นต้องทำการวิเคราะห์ในขั้นที่ 2 คือ การวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model) เพื่อทดสอบผลของตัวแปรอิสระระดับบุคลากรต่อไป

3.1.2 การวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model) เป็นการวิเคราะห์โดยนำตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม เข้ามาวิเคราะห์กับตัวแปรตาม เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติหรือไม่ เพื่อตรวจสอบว่าการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของอาจารย์ผู้สอน และตัวแปรอิสระระดับบุคลากรเหล่านั้นมีความแปรปรวนระหว่างคณะเพียงพอในการนำไปวิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระระดับคณะในขั้นตอนต่อไปหรือไม่ ดังแสดงในตารางที่ 10

ตาราง 10 ผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed effects) และอิทธิพลสุ่ม (Random effects) ของตัวแปรอิสระระดับบุคลากร โดยการวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model)

ตัวแปรระดับ บุคลากร	Fixed effects			Random effects		
	Coefficient	SE	t	Variance Component	df	χ^2
Intercept ; b_{0j}	3.915	0.029	132.862**	0.016	32	74.234**
CMM Slope; b_{1j}	0.151	0.047	3.213**	0.022	32	34.729
ADJ Slope ; b_{2j}	0.186	0.038	4.899**	0.008	32	29.562
PAR Slope ; b_{3j}	0.012	0.035	0.335	0.004	32	34.055
Level 1 error ; $\sigma_1^2 = 0.016$						
$R_1^2 = 0.13641$		$R_1 = 0.36934$		$F = 21.2715^{**}$		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple Model) เมื่อพิจารณาผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed effects) พบว่า ค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ (b_{0j}) มีค่าเท่ากับ 3.915 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความผูกพันต่อองค์กร (b_{1j}) และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการปรับตัว มีค่าเท่ากับ 0.151 และ 0.186 ตามลำดับ ซึ่งส่งผลทางบวกกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ข้างต้น แสดงว่า อาจารย์ผู้สอนในแต่ละคณะมีการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติแตกต่างกัน เนื่องจากผลของตัวแปรอิสระสองตัวแปร คือ ความผูกพันต่อองค์กร และการปรับตัว

ทั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากรทั้ง 3 ตัว กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มีค่าเท่ากับ 0.36934 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของอาจารย์ผู้สอนได้ร้อยละ 13.64 ($R^2_1 = 0.13641$)

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบอิทธิพลสุ่ม (Random effects) พบว่า ค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ มีค่าส่วนประกอบความแปรปรวนเท่ากับ 0.016 ซึ่งมีความแปรปรวนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม มีค่าส่วนประกอบความแปรปรวนเท่ากับ 0.022, 0.008 และ 0.004 ซึ่งมีความแปรปรวนอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว แสดงว่า มีตัวแปรอิสระอื่นๆ ในระดับที่สูงกว่าระดับบุคลากร ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

ดังนั้น จึงต้องทำการวิเคราะห์ระดับคณะ (Macro level) โดยให้ค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ (b_{0j}) เป็นตัวแปรในการวิเคราะห์โมเดลสมมติฐาน และนำตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจในการทำงาน มาเป็นตัวแปรอิสระ

3.2 การวิเคราะห์ระดับคณะ (Macro level) เป็นการวิเคราะห์ตามโมเดลสมมติฐาน (Hypothesis model) โดยการนำค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติรายคณะ (b_{0j}) ที่ทดสอบอิทธิพลสุ่ม (Random model) แล้วพบว่ามีส่วนประกอบความแปรปรวนระหว่างคณะมากพอที่จะทำการวิเคราะห์ในโมเดลสมมติฐาน มาเป็นตัวแปรตาม แล้วนำตัวแปรอิสระระดับ

คณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงานมาเป็นตัวแปรอิสระ และดำเนินการวิเคราะห์โมเดลสมมติฐาน ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ผลการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed effects) และอิทธิพลสุ่ม (Random effects) ของตัวแปรอิสระระดับคณะ จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคณะ (Macro level)

ตัวแปรระดับคณะ	Fixed effects			Random effects		
	Coefficient	SE	t	Variance Component	df	χ^2
สำหรับ						
Intercept ; b_{0j}	2.607	0.456	5.714**	0.010	29	59.850**
RDS ; γ_{01}	0.066	0.097	0.675			
COM ; γ_{02}	0.094	0.121	0.771			
MOV ; γ_{03}	0.225	0.173	1.298			
Level 1 error ; $\sigma_2^2 = 0.010$						
$R_2^2 = 0.13504$	$R_2 = 0.36748$		$F = 8.36128^{**}$			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ระดับคณะ (Macro level) เมื่อพิจารณาจากการทดสอบอิทธิพลคงที่ (Fixed effects) โดยใช้ค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ (b_{0j}) เป็นตัวแปรตาม ตรวจสอบผลของตัวแปรอิสระระดับคณะ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 2.607 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของภาวะผู้นำ (γ_{01}) มีค่าเท่ากับ 0.066 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการติดต่อสื่อสาร (γ_{02}) มีค่าเท่ากับ 0.094 และค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของการจงใจในการทำงาน (γ_{03}) มีค่าเท่ากับ 0.225 ซึ่งส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่า ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงาน ไม่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของอาจารย์ผู้สอน

สำหรับการทดสอบอิทธิพลสุ่ม (Random effects) พบว่า ค่าเฉลี่ยการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มีส่วนประกอบความแปรปรวนระหว่างคณะเท่ากับ 0.010 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ยังมีตัวแปรอิสระอื่นๆ ในระดับที่สูงกว่าระดับคณะ ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของอาจารย์ผู้สอน

จากผลการวิเคราะห์หุระดับ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และค้นหาตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และระดับคณะที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของอาจารย์ผู้สอนสรุปได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับบุคลากร พบว่า

1.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร จำนวน 3 ตัว คือ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มีค่าระหว่าง 0.200 – 0.362 โดยตัวแปรที่สัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมากที่สุด คือ การปรับตัว ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.362 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.200

1.2 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และการปรับตัวส่งผลทางบวกต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของอาจารย์ผู้สอนได้ร้อยละ 13.64

2. ผลการวิเคราะห์ระดับคณะ พบว่า

2.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ จำนวน 2 ตัว คือ ภาวะผู้นำ และการสนใจในการทำงาน กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มีค่าระหว่าง 0.389 และ 0.411 ตามลำดับ โดยตัวแปรการติดต่อสื่อสารมีสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.282

2.2 ตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการสนใจในการทำงานส่งผลทางบวกต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถสรุป อภิปราย และมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และระดับคณะกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 1.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 1.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
2. เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และระดับคณะที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 2.1 เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
 - 2.2 เพื่อศึกษาน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรอิสระระดับคณะ ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

สมมติฐานของการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และตัวแปรอิสระระดับคณะกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์ ดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์กัน
 - 1.2 ตัวแปรอิสระระดับคณะ กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมีความสัมพันธ์กัน

2 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และตัวแปรอิสระระดับคณะ อย่างน้อย 1 ตัว ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระระดับบุคลากรอย่างน้อย 1 ตัว ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

2.2 ตัวแปรอิสระระดับคณะอย่างน้อย 1 ตัว ที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 9 สถาบันการศึกษา โดยสถาบันการศึกษาทั้งหมดสามารถจำแนกคณะตามกลุ่มวิชาได้ดังนี้ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 14 คณะ กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์การแพทย์และวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี 20 คณะ มีจำนวนคณาจารย์ทั้งสิ้น 423 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two Stage Random Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของคณาจารย์ ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา มหาวิทยาลัย และคณะ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ จำนวน 6 ฉบับ ได้แก่

1.1 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8867

1.2 แบบสอบถามการปรับตัวของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8869

1.3 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8706

1.4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9460

1.5 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9285

1.6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8697

1.7 แบบสอบถามการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ จำนวน 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9030

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวแปรระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม ตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 11.0

2. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และตัวแปรอิสระระดับคณะ กับการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window version 11.0 ดังนี้

2.1 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม กับการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

2.2 วิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจ กับการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

3. วิเคราะห์พหุระดับ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และค้นหาตัวแปรอิสระระดับบุคลากร และระดับคณะที่ส่งผลต่อการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป HLM (Hierarchical Linear Model) version 4.01 โดยวิเคราะห์แยกแยะระดับ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ระดับบุคลากร

3.1.1 การวิเคราะห์โมเดลว่าง (Null – Model)

3.1.2 การวิเคราะห์โมเดลอย่างง่าย (Simple – Model)

3.2 การวิเคราะห์ระดับคณะ

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับบุคลากร จำนวน 3 ตัว คือ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มีค่าระหว่าง 0.200 – 0.362 โดยตัวแปรที่สัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติมากที่สุด คือ การปรับตัว ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.362 ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วม ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.200

2. ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และการปรับตัว ส่งผลทางบวกต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้ ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของอาจารย์ผู้สอนได้ร้อยละ 13.64

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระระดับคณะ จำนวน 2 ตัว คือ ภาวะผู้นำ และการจงใจในการทำงาน กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ มีค่าระหว่าง 0.389 และ 0.411 ตามลำดับ โดยตัวแปรการติดต่อสื่อสารมีสัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.282

4. ตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงาน ส่งผลทางบวกต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

เนื่องจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 408 คน ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเสนอต่ออธิการบดีของสถาบันอุดมศึกษาที่ผู้วิจัยต้องการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อขออนุญาตและอนุเคราะห์จาก

สถาบันอุดมศึกษาดังกล่าว เมื่อได้รับการอนุญาตหรืออนุมัติจากอธิการบดีหรือผู้ปฏิบัติการแทน
 ผู้วิจัยได้ดำเนินการกระจายแบบสอบถาม ทั้ง 7 ฉบับ ตามระบบงานสารบรรณของคณะในสถาบัน
 อุดมศึกษาดังกล่าว ซึ่งระบบงานของแต่ละคณะและสถาบันแตกต่างกันตามวัฒนธรรมการทำงาน
 ทำให้ขั้นตอนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละแห่งต่างกัน และใช้ระยะเวลาค่อนข้างมากใน
 การเก็บรวบรวมข้อมูล คือ จำนวน 4 เดือน แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์
 ของการตอบแบบสอบถามจากอาจารย์ผู้สอน พบว่า มีความสมบูรณ์สูง โดยคิดเป็นร้อยละ 93.36 จึง
 ทำให้การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้สามารถทำการวิเคราะห์ สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลประเด็น
 สำคัญได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระระดับบุคคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว และการมีส่วนร่วม
 มีความสัมพันธ์ทางบวก กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ อย่างมีนัย
 สำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า และตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ และการมุ่งใจใน
 การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างมี
 นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวแปรอิสระระดับคณะมีความ
 สัมพันธ์กับการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษายังไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสามารถ
 อภิปรายผลได้ว่า (สถาพร มอญไพพาน. 2540: ก) การปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพ
 การศึกษาของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจทั้ง 4 ประการ
 คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง
 ศิลปวัฒนธรรมนั้น มีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งมีตัวแปรที่ทำให้เกิดผล
 สำเร็จในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพ (วรเดช จันทรศร. 2527: 535-550) โดยเกี่ยวข้องกับ
 เรื่องของการมุ่งใจในการทำงาน การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูกพันให้สมาชิกใน
 องค์กร การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับ ตลอดจนความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงจากวิธีปฏิบัติ
 งานที่ทำอยู่เดิม ซึ่งก็คือ การปรับตัว กล่าวคือ การที่จะกระตุ้นให้อาจารย์ผู้สอนนำนโยบายการ
 ประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษา/คณะ จะต้องส่งเสริม
 ให้อาจารย์ผู้สอนมีความผูกพันต่อองค์กร/สถานศึกษา สรรหากิจกรรมและกระบวนการที่ทำให้
 อาจารย์ผู้สอนมีความพร้อม ยอมรับและพยายามที่จะปรับตัวในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ
 การศึกษา โดยเปิดโอกาสให้อาจารย์ผู้สอนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดนโยบายและ
 แนวทางในปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประสิทธิผลของการนำนโยบายการประกัน
 คุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติต้องขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงานของคณะด้วย ทั้งนี้
 ต้องขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำของคณบดี และการมีกิจกรรมมุ่งใจในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติงานประกัน
 คุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ส่วนการติดต่อสื่อสารซึ่งเป็นตัวแปรระดับคณะที่ช่วยทำให้อาจารย์ผู้สอนในคณะ (Meter And Horn, 1975: 445-448) เกิดความรู้ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำไปสู่แนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในตัวแปรระดับคณะทำให้ทราบว่า การติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลที่ปรากฏดังกล่าว สามารถอภิปรายผลตามประวัติ สุนทรประภา (2543: 89) ที่พบว่า การดำเนินงานสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ยังไม่มีความชัดเจนในการปฏิบัติ ประกอบกับเอกสารแนวปฏิบัติและการจัดอบรมด้านระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษามีน้อย เพราะอาจารย์ผู้สอนยังขาดการติดตามหรือศึกษาข้อมูลสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา อาจจะเป็นเนื่องจากด้วยภาระหน้าที่ที่อาจารย์แต่ละท่านต้องรับผิดชอบพร้อมกันในทุกๆด้าน จึงทำให้อาจารย์ผู้สอนเกิดความรู้สึกยุ่งยาก ซึ่งสอดคล้องกับที่ ผกาพันธุ์ วุฒิลักษณ์ (2541: 43-44) พบว่า อาจารย์ผู้สอนในมหาวิทยาลัยมีความรู้สึกว่าการะงานที่ปฏิบัติประจำวันมีความยุ่งยากอยู่แล้ว เมื่อนำมาศึกษาหาความสัมพันธ์กับความเข้มแข็งอดทนในการทำงานจึงทำให้เกิดความสัมพันธ์เชิงลบ สอดคล้องกับ สุลดัน (บัญชา ศรีนารถ, 2540 : 55 ; อ้างอิงจาก Huston 1989 : 70-77) ที่ว่าเพียงแค่ภาระด้านงานสอนก็ทำให้ผู้สอนเกิดความ อ่อนล้า อาจจะเป็นสาเหตุทำให้อาจารย์ผู้สอนขาดการติดตามข่าวสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดย อิรพงษ์ วงศ์พรหมเมฆ (2544: 69-70) และสนทยา กำลังหาญ (2542: บทคัดย่อ) มีผลของงานวิจัยที่สอดคล้องกัน โดยกล่าวว่า ปัจจุบันสถานศึกษายังขาดบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านนิเทศและสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการและวางแผน และฮัสเซน (Hussain: 1973: 153) ได้เสนอคุณสมบัติของข้อมูลสารสนเทศที่ดี 4 ประการ คือ ความทันต่อเวลา ความถูกต้อง ความเกี่ยวข้อง และความสมบูรณ์ ซึ่งปัจจุบันผู้รับผิดชอบหรือผู้ให้ข้อมูลสารสนเทศยังขาดความรู้ด้านนี้

2. ตัวแปรอิสระระดับบุคลากรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และการปรับตัว ซึ่งความผูกพันต่อองค์กร เป็นตัวแปรที่แสดงถึงความภาคภูมิใจของอาจารย์ว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ/สถาบัน พร้อมและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อคณะ/สถาบันอุดมศึกษาที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ Yoannone (1993: 2271) ที่พบว่า ทศนคติของอาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัย เป็นตัวบ่งชี้ถึงความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ค้นคว้าครั้งนี้เป็นอาจารย์ผู้สอนที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล ซึ่งเป็นสถาบันที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับโดยทั่วไป จึงทำให้อาจารย์ผู้สอนเกิดทัศนคติที่ดีต่อสถาบัน สอดคล้องกับ จิระจิตต์ ราคา (2525: บทคัดย่อ)

ที่พบว่า อาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยของรัฐบาลมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่ามหาวิทยาลัยของเอกชน เนื่องจากว่า ระบบจิตใจ ระบบการพัฒนาบุคลากร ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกที่ได้รับการยอมรับ และความยืดหยุ่นของสถาบัน นอกจากนี้ อัสนี วันชัย และดวงใจ ดวงโกศล (2546: 46) พบว่า บุคลากรเต็มใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้องค์การประสบความสำเร็จและมีชื่อเสียงหากบุคลากรยึดมั่นต่อองค์การ คล้ายคลึงกับงานวิจัยของปราณี วิจิตรจิตเลิศ (2547: 103) ที่พบว่า ความผูกพันต่อองค์การทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมายโดยเน้นที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงาน ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขและความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับ พรพรรณ ศรีใจวงศ์ (2541: 89-90) พบว่า งานที่ปฏิบัติเกิดประสิทธิภาพเนื่องมาจากความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

การปรับตัว เป็นตัวแปรอิสระระดับบุคลากรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ซึ่งการปรับตัว บ่งบอกถึงการยอมรับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์ผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล โดยพยายามปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานที่ทำอยู่เดิมของตนเองให้เป็นไปตามระบบ และแนวทางของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอรัญญา จอดนอก (2544: 87) พบว่า หากบุคลากรมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองทั้งในด้านความรู้ และการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้บุคลากรเกิดการปรับตัว สอดคล้องกับวลัยพร ขวัญวัฒนาพงศ์ (2546: 83-84) ที่พบว่า ความพยายามที่จะรับรู้เกี่ยวกับระบบงานส่งผลต่อการ ปรับตัว และทำให้เกิดการปฏิบัติงานถูกต้องตามข้อกำหนด ไม่เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับงานที่เพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ไม่เกิดปัญหาและข้อขัดข้องใจ ซึ่งสอดคล้องกับ นวลจันทร์ มาตยภูธร (2546: 149) ที่พบว่า การปรับตัว ช่วยให้เกิดความมั่นใจในทิศทางการปฏิบัติ ลดการตั้งเครียด เพิ่มความมั่นคงและท้าทายความสามารถในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ความร่วมมือของอาจารย์ผู้สอน จึงเป็นกำลังสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานการประกัน คุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ

ข้อสังเกตการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรอิสระระดับคณะ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการจงใจในการทำงานส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังที่ ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์ (2547: 21) กล่าวว่า มีงานวิจัยหลายชิ้นที่วิเคราะห์พระระดับ แต่ไม่พบปฏิสัมพันธ์ข้ามระดับ เป็นเพราะว่าจำนวนหน่วยในแต่ละระดับไม่มีความเหมาะสม สอดคล้องกับม็อค (พิทักษ์ วงแหวน. 2546: 96 อ้างอิงจาก Mok. 1995) ได้เสนอในงานวิจัยว่า ในการวิเคราะห์พระระดับนั้น เพื่อให้ตัวแปรอิสระมีอำนาจการทำนายสูงควรใช้กลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 1,200 คน และ บัสส์สิริ (พิทักษ์ วงแหวน. 2546 : 96 อ้างอิงจาก Bassiri. 1988) ได้เสนอผลการวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดข้างต้นว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์พระระดับควรมีอย่างน้อย 30 หน่วย

ประเด็นอื่นๆ ที่น่าสนใจ ที่ทำให้ตัวแปรอิสระระดับคณะไม่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ อาจมีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านต่างๆ ที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษา ดังที่ จุฑารัตน์ วิทยาขาว (ไพบุลย์ เจนจิตวานนท์. 2544: 83 ; อ้างอิงจาก จุฑารัตน์ วิทยาขาว. 2541) พบว่า มีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา คือ ธรรมชาติของการเป็นองค์กรแบบมหาวิทยาลัย อันได้แก่ ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีการปฏิบัติงานอย่างไม่มีสายการบังคับบัญชา ซึ่งเป็นปัจจัยที่พบเพิ่มเติม จากปัจจัยที่ศึกษาค้นคว้าด้านภาวะผู้นำ ทศนคติของการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร การขาดแคลนทรัพยากรและลักษณะความแตกต่างของแต่ละหน่วยงาน นอกจากนี้ Bugg (2003: Online) ได้กล่าวว่า ด้วยกรอบของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาสามารถทำให้สถานศึกษามีการพัฒนา ปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องและมีศักยภาพโดยไม่ต้องอาศัยปัจจัยด้านอื่นๆ

เนื่องจากว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบที่สถานศึกษาจำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานให้มีคุณภาพ เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความรับผิดชอบในการบริหารจัดการ ให้บรรลุผลตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งภารกิจหลักทั้ง 4 เป็นงานที่อาจารย์ผู้สอนทุกคนต้องปฏิบัติอยู่แล้ว หากแต่ไม่ทราบว่างานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับที่ เรืองศักดิ์ แสงเจริญ (2547: 106) พบว่า ในระยะแรกผู้บริหาร และผู้สอนเข้าใจว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องยากและเป็นเรื่องใหม่ แต่เมื่อเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายใน ทำให้ทราบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้ว แต่ไม่เป็นระบบ คล้ายคลึงกับ ผลสำรวจของ รุ่ง แก้วแดง (2544: 3) พบว่า บุคลากร อาจารย์ และผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาจำนวนไม่น้อยที่มีความเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา คณะ หรือหน่วยงานเป็นเรื่องที่น่าหนักใจ สับสน กังวล และยังมีข้อที่ไม่เข้าใจอีกมาก เพราะเขาเหล่านั้นคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานใหม่ และเป็นภาระที่เพิ่มขึ้น นอกเหนือไปจากงานประจำที่ต้องทำ ซึ่งสอดคล้องกับ ชลัช จงสีบพันธ์ ; และคนอื่นๆ (2544. 3) ศึกษาพบ โดยเฉพาะเรื่อง บุคลากรขาด ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเด่นชัดที่สุด แต่มีข้อเสนอแนะของ จีรนนท์ จันทรสว่าง (2547. 98) กล่าวว่า หากผู้สอนติดตามบทความ และข่าวสารมากขึ้น จะทำให้มีความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติที่ดีต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา

จากเหตุผลและหลักการดังกล่าวมาข้างต้น จึงอาจเป็นสาเหตุทำให้ตัวแปรอิสระระดับคณะที่นำมาศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ซึ่งได้แก่ ภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการนำผลการศึกษาค้นคว้าไปใช้

จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร และการปรับตัว ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาลสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาให้อาจารย์ผู้สอนมีการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติให้สูงขึ้น ดังนี้

1.1 ผู้บริหารและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ควรเลือกใช้วิธีในการดำเนินงาน ประสานงาน สนับสนุน ส่งเสริมให้อาจารย์ผู้สอนเกิดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดการยอมรับต่อระบบงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมให้อาจารย์ผู้สอนมีพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อคณะและสถาบันอุดมศึกษาที่ตนสังกัด เพราะทำให้อาจารย์ผู้สอนรู้สึกว่าคุณค่า มีความภาคภูมิใจ และมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สถาบันอุดมศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผน กำหนดนโยบาย และแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษานโยบายการบริหารงานบุคคล หรือนโยบายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล ประสบความสำเร็จ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. ด้านการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติในกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนมากขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ และกลุ่มตัวอย่างควรมีความหลากหลายในลักษณะของสายงาน เช่น คณบดี หัวหน้าภาควิชา อาจารย์ผู้สอน และเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการ เพื่อความครอบคลุมและรายละเอียดของสารสนเทศที่ชัดเจนขึ้น

2.2 ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้พบว่า ความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระทั้งระดับบุคลากรและระดับคณะมีความสัมพันธ์กันสูง เนื่องมาจากตัวแปรอิสระได้มาจากทฤษฎีตัวแบบที่นักวิชาการและนักการศึกษาสร้างโมเดลขึ้นมา แต่ยังมีได้มีการนำวิธีการทางสถิติมาทดสอบโมเดล

ดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยเสนอแนะว่า ควรนำตัวแปรทั้งระดับบุคลากรและระดับคณะไปศึกษาต่อในลักษณะการวิเคราะห์พหุระดับเชิงสาเหตุเพื่อสามารถบอกความเป็นเหตุเป็นผลของตัวแปรได้

2.3 ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติของอาจารย์ผู้สอนรายคณะส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ยังมีตัวแปรอิสระในระดับที่สูงกว่าระดับคณะ เช่น ระดับสถาบัน ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ ในระดับสถาบันต่อไป แต่ควรคำนึงถึงจำนวนหน่วยของการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ว่าควรมีจำนวนที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ (มากกว่า 30 หน่วย)

2.4 ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ พบว่า จำนวนตัวแปรอิสระระดับบุคลากรมีจำนวนน้อยเกินไป คือ มีจำนวน 3 ตัวแปร ดังนั้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้ตัวแปรอิสระระดับบุคลากร มีค่าความแปรปรวนระหว่างคณะ มากพอที่จะสามารถเข้าไปวิเคราะห์ในระดับที่สูงขึ้น จึงควรศึกษาตัวแปรอิสระตัวอื่นๆ เพิ่มขึ้น นอกเหนือจากตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงศักดิ์. (2524). *สุขภาพจิตในโรงเรียน*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กฤษณา เกิดบุญส่ง. (2545). *ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการนำแผนไปปฏิบัติของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (นโยบายสาธารณะ)*. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- กล้า ทองขาว. (2545). *ยุทธศาสตร์การนำแผนการศึกษา ศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรมแห่งชาติสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติชัย วัฒนานิกร; และพรทิพย์ กาญจนนิต. (2546). *ท่องโลกคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- เกียรติศักดิ์ หันจันทร์. (2543). *การศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา)*. กำแพงเพชร: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร. ถ่ายเอกสาร.
- กวี วงศ์พุม. (2542). *ภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาชีพบัญชี.
- กันยา สุวรรณแสง. (2533). *การพัฒนานุคลิกภาพและการปรับตัว*. กรุงเทพฯ: บำรุงสาส์น.
- จารุพงศ์ พลเดช. (2546). *การบริหารแบบมีส่วนร่วมและการให้อำนาจปฏิบัติ*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.cdd.moi.go.th/jarupong/j460501.doc>. วันที่สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2546.
- จรัส นองมาก. (2544). *ปฏิบัติการ ประกันคุณภาพการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ..
- จุฑารัตน์ จินประชา. (2539). *การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของผู้นำชุมชนในจังหวัดนครปฐม. ปริญญาโท ค.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิรนนท์ จันทรสว่าง. (2547). *ทัศนคติของครูปฐมวัยต่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปริญญาโท ค.ม. (การศึกษาปฐมวัย)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- จิระจิตต์ ราคา. (2525). บรรยาการองค์การ : ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสถาบันอุดมศึกษาเอกชนกับมหาวิทยาลัยของรัฐ (ในสวนกลาง). วิทยานิพนธ์ รศ.ม.(การบริหารจัดการสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชลัช จงสีบพันธ์; และคนอื่นๆ. (2545). การติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. (ซีดี). กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและบริการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตรการพิมพ์.
- นวลจันทร์ มาตยภูธร. (2546). การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมผลงานชีวิตอาจารย์ ของอาจารย์พยาบาลในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธีระพงศ์ วงศ์พรหมเมฆ. (2544). การศึกษาการดำเนินงานสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา สหวิทยาเขตสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญลักษณ์ น้อมนิล . (2543) . ความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพเพื่อขอรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร ตามทัศนะของผู้บริหารและครูผู้สอน. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(บริหารการศึกษา). กำแพงเพชร : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร. ถ่ายเอกสาร.
- ถวิล เกื้อกุลวงศ์. (2530). การบริหารการศึกษสมัยใหม่ : ทฤษฎี การวิจัย และการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2545). รายงานประจำปี 2545 ทบวงมหาวิทยาลัย ครอบคลุม 30 ปี. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- . (2544). คู่มือฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: คุรุสภา.
- . (2546). ทำทันคุณภาพ. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- . (2544). นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

- ทัศนัย ชัตติยวงษ์. (2546). *Easy Learning*. (ออนไลน์) แหล่งที่มา <http://rbu.rb.ac.th/~business/My%20Webs/BUSSINESS1/index.html>. วันที่สืบค้น 24 พฤศจิกายน 2546.
- บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินผล การศึกษา (หน่วยที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บัญชา ศรีนารถ. (2540). ความท้อแท้และสาเหตุที่สัมพันธ์กับความท้อแท้ในการปฏิบัติงานของครูช่าง อุตสาหกรรม. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม.(บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประวัติ สุนทรประภา. (2543). *การปฏิบัติงานสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน นำร่อง สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 10*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ปัญญา ปรารค์ทอง . (2545) . *สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอ่างทอง* . ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม.(บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราณี วิจิตรจิตเลิศ. (2547). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นโยบายองค์การ และความผูกพัน ต่อองค์การ ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว*. ปรินญาณินพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผกาพันธุ์ วุฒิลักษณ์. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุ่งยากประจำวันกับความเข้มแข็งอดทนของ อาจารย์มหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. (สุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- พรพรรณ ศรีใจวงศ์. (2541). *ความผูกพันต่อองค์การของบรรณารักษ์ห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ รศ.ม.(การบริหารจัดการสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2546) *ภาวะผู้นำ*. (ออนไลน์). แหล่งที่มา http://library.rii.ac.th/rps-db/list_news.asp?ld_new=N258. วันที่สืบค้น 24 พฤศจิกายน 2546.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์; และสุชาติ กิจพิทักษ์. (2545). *ชุดฝึกอบรมครู:ประมวลสาระ บทที่ 4 การ*

ประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

ไพบุลย์ เจนจิตรานนท์. (2544). รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา สาขาเทคโนโลยีการศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มูลนิธิส่งเสริมนโยบายการศึกษา. 2546?. คاعدการณ์สังคมไทย สังคมโลก. (เอกสารประกอบการประชุมสภา). กรุงเทพฯ : ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2541). เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมองค์การและการจัดการการตลาด. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: เอ็กซเปอร์เน็ท.

มยุรี ศรีชัย. (2538). เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง. กรุงเทพฯ : วี.เจ. พรินติ้ง.

โยธิน คันสนยุท. (2533). จิตวิทยา. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม; และก้องกิตติ พุสวัสถ์. (2545). การพัฒนาดัชนีและเกณฑ์การประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชาเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ทริปปี้ลอาร์ต พรินติ้ง.

รุ่ง แก้วแดง. (2544). ประกันคุณภาพการศึกษา : ทุกคนทำได้ไม่ยาก. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

ราชนันท์ บุญธิมา. (2542ก). การวิเคราะห์พระระดับ. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

----- (2542ข). ปัจจัยที่เอื้อต่อผลสำเร็จของการนำหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนต้นไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดเชียงราย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด.(การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

เรืองศักดิ์ แสงเจริญ. (2547). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในกับความท้าทายของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ล้วน สายยศ ; และอังคณา สายยศ. (2543). เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วิธีการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา. (2544, มกราคม-มิถุนายน). วารสารการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2(1) : 24.

- วันชัย ศิริชนะ. (2544). นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: ศุภสภา.
- , (2540). บทบาทของทบวงมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. รายงานการสัมมนาทางวิชาการ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา : จากนโยบายสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- วันทยา วงศ์ศิลปกรมย์; อมรรัตน์ พันธุ์งาม; และชนาธิป หุ้ยแป. (2545). ชุดฝึกอบรมผู้บริหาร:ประมวลสาระ บทที่ 4 การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- วิจิตร ศรีสะอ้าน. (2546, มกราคม). ภาพสะท้อน ความภูมิใจ 2 ปี สมศ.. จุลสารประชาคมประกันคุณภาพการศึกษา. 01 : 4-5 .
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2544). แนวทางการประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2545). จิตวิทยาการปรับตัว. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วรเดช จันทรศร. (2527). การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ตัวแบบและคุณค่า. กรุงเทพฯ: พัฒนบริหารศาสตร์.
- , (2543). การนำนโยบายไปปฏิบัติ = Policy Implementation. กรุงเทพฯ: สหายบล็อก.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2546). ภาวะผู้นำ : หลักการ ทฤษฎีและประเด็นพิจารณาในบริบททางวัฒนธรรมสังคมและองค์กรไทย. (ออนไลน์). แหล่งที่มา <http://ednet.kku.ac.th/ed128/ad06/article6.html>. วันที่สืบค้น 24 พฤศจิกายน 2546.
- วลัยพร ขววัฒนาพงศ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับตัวของพยาบาลตำรวจวิชาชีพต่อระบบมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลตำรวจ กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภชัย ยาวประภา. (2544). นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก การกิจของสถานศึกษา โดยสถานศึกษา เพื่อผู้เรียนและสังคม. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- , (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.
- , (2544). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก การกิจของสถานศึกษา. กรุงเทพฯ: สกายบุ๊กส์.

- , (2539). รายงานผลการพัฒนาการศึกษาปีงบประมาณ 2538. กรุงเทพฯ: สำนักงาน. สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2542). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลำลี เก่งทอง. (2545). ศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5. สำนักพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม เขตการศึกษา 5. ถ่ายเอกสาร.
- ส่วนแผนงานและพัฒนางานประชาสัมพันธ์. (2546). การศึกษาเพื่อพัฒนาขีดความสามารถการประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษาจังหวัดอุทัยธานี. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.thai.to/prd4/uthai3.htm>. วันที่สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2546.
- เลกสร นาควงศ์. (2544). ISO 9002 กับอุดมศึกษาท้องถิ่น กรณีศึกษาวิทยาลัยพลศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. เสวนาคุณภาพ. อมรวิทย์ นาคทรัพย์และคณะ. หน้า 52-64. ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สำนักงานนโยบายและแผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม. (2546). รายงานการศึกษา การศาสนา และวัฒนธรรม ของกระทรวงศึกษาธิการประจำปีงบประมาณ 2544. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2546). ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- , (2545). กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: จุฬทอง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2539). แผนการพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2544). กรุงเทพฯ : สำนักงานนายกรัฐมนตรี.
- สงบ ลักษณะ. (2538) . "แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา," ข้าราชการครู. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- สมาน ศรีสุธรรม. (2542). การนำนโยบายปฏิรูปการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการไปปฏิบัติ : ศึกษากรณีโรงเรียนปฏิรูปการศึกษา อำเภอคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์. รายงานการค้นคว้าอิสระปริญญา นิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์. (2539). การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพฯ: ครูสภา.
- สุพัฒน์ พรหมวัง. (2542) . การศึกษาสภาพปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

- เรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สิริลักษณ์ ค้อชากุล. (2544). การควบคุมคุณภาพการศึกษาในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การวิจัยการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ส.วาสนา ประวาลพฤกษ์. (2544). หลักการและเทคนิคการประเมินทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สนทยา กำลังหาญ. (2542). ศึกษาการดำเนินงานสารสนเทศในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ อัมรธัญวงศ์. (2544). นโยบายสาธารณะ : แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- สุพิน เกชาคุปต์. (2535). พฤติกรรมองค์การ : ความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : งานผลิตเอกสารและตำราทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สงวน ช้างฉัตร. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและสหกรณ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมยศ นาวิการ. (2545). การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สมพร เพ็ญจันทร์. (2539). นโยบายสาธารณะ : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- . (2544). แนวคิดและหลักการจัดการองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ: สมาร์ทพริ้นท์.
- สุรางค์ จันทน์เอม. (2527). สุขวิทยาจิต. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- สุพัฒน์ สรรค์สร้างกิจ. (2543). สุขภาพองค์กรที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน สังกัดฝ่ายการศึกษาในโรงเรียนขององค์กรสังคมมณฑลกรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.(การบริหารการศึกษา). นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- โสภา สังข์วรรณะ. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสร้างชีวิตใหม่ให้สตรีชนบท จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.

- อุทุมพร จามรมาน. (2542). *การประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัย*.
กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2543). *การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ..
- (2544). *วิธีทำการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา (รวมตัวอย่างดัชนี เกณฑ์ และรายงานประเมินตัวเอง)*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ..
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). *การบริหาร ทักษะและการปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- อัสนี วันชัย และดวงใจ ดวงโกสม. (2546). *รายงานการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ในวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช*.
- อรัญญา จอดนอก. (2544). *ความเครียดและการปรับตัวของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโท กศ.ม. (สุขศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Alexander, Ernest R. (1985, February). "From Idea to Action Notes for a Contingency Theory of the Policy Implementation Process", In *Administration & Society*. , 16(4). : 403-426.
- Buchanan, Bruce. (1974, December). "Building Organizational Commitment : The Socialization of Manager in Work Organization", In *Administrative Science Quarterly*. , 19(4). : 533-545.
- Bugg, Kent Andrew. (2003). *Quality assurance and improvement planning in Illinois high schools*. (serial online). From URL : <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9995664>. Retrieved November 26, 2003.
- Cohen, John M. ; & Uphoff, Norman T. (1977). *Rural Development Participation : Concepts and Measures for Project Design Implementation Committee Center for International Studies*. New York : Cornell University.
- Erwin, William. (1976). *Participation Management : Concept Theory and Implementation*. Atlanta : Georgia State University.
- Hall, Douglas T. ; & Schneider, Benjamin. (1972, September). "Correlation of Organizational Identification as a Function of Career Pattern and Organizational Type", In *Administrative Science Quarterly*. , 17(3). : 340-349.

- Hrebiniak, Lawrence G. ; & Aluto, Joseph A. (1972, December). "Personel and Role-Related Factors in the Development of Organizational Commitment", In *Administrative Science Quarterly*. , 17(4). : 555-570.
- Kanter, R.M. (1968). "Commitment and Social Organization : Study of Commitment Mechanisms in utopian communities", In *American Sociological Review*. , 33. : 499-517.
- Lazarus, Richard S. (1969). *Pattern of Adjustment and Human Effectiveness*. New York: McGraw.
- Mondy, Wayne R. ; Sharplin, Arthur ; & Premeaux, Shane R. (1990). *Management and Organizational Behavior*. Boston: n.p..
- Neville, Lynn Bertino. (2003). *Quality Assurance and Improvement Planning in two elementary schools: Case studies in Illinois school reform*. (serial online). From URL: <http://wwwlib.umi.com/dissertations/fullcit/9924351>. Retrieved November 26, 2003.
- Quade, Edward S. (1982). *Analysis for Public Decision*. New York : Elsevier Science Publishing.
- Robbin Stephen P. ; & Coulter, Mary. (1999). *Management*. n.p..
- Sabatier, Paul A. ; & Mazmanian, Daniel A. (1980). *Policy Implementation*. In *Encyclopedia of Policy Studies*. pp. 143-169. New York :Marcell Dekker.
- Sheldon, Mary E. (1971, June). Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. In *Administrative Science Quarterly*. , 16(2). : 140-149.
- Steers, Richard M. (1977, March). Antecedents and Outcome of Organizational Commitment. In *Administrative Science Quarterly*. , 22(1). : 46-75.
- Snijders. Tom A.B. ; & Bosker, Roel J. (1999). *Multilevel Analysis : An introduction to basis and advance multilevel modeling*. London : Sage Publication.
- Van Meter, Donald S. ; & Van Horn, Carl E. (1975, February). *The Policy Implementation Process : A Conceptual Framework*. In *Administration and Society*. , 6(4): 200-217.

- White, Alartair T. (1982). Why Community Participation?. *In A Discussion of the Arguments Go, Community Participation : Current Issue and Lesson Learned.* pp. 16-17. United Nations Children's Fund.
- Yoannone, Carol A. (1993). "Faculty Participation and Commitment to College Goals, Strategy with in The University (Straregic)", *In Diaaertation Abstracts.* 53(6). : 2,271.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 12 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	หมายเหตุ
1.	.4990	คัดเลือกไว้
2.	.3040	คัดออก
3.	.4292	คัดออก
4.	.6922	คัดเลือกไว้
5.	.6019	คัดเลือกไว้
6.	.6159	คัดเลือกไว้
7.	.4004	คัดออก
8.	.6380	คัดเลือกไว้
9.	.1769	คัดออก
10.	.4931	คัดเลือกไว้
11.	.7626	คัดเลือกไว้
12.	.4752	คัดเลือกไว้
13.	.6207	คัดออก
14.	.5036	คัดเลือกไว้
15.	.3438	คัดออก
16.	.5701	คัดเลือกไว้
17.	.5486	คัดเลือกไว้
18.	.2741	คัดออก
19.	.6056	คัดเลือกไว้
20.	.5540	คัดเลือกไว้
21.	.4158	คัดออก
22.	.6481	คัดเลือกไว้
23.	.4640	คัดออก
24.	.3617	คัดออก
25.	.4761	คัดออก
26.	.5201	คัดเลือกไว้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ .8971

ตาราง 13 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการปรับตัว

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	หมายเหตุ
1.	.5770	คัดเลือกไว้
2.	.6080	คัดเลือกไว้
3.	.4990	คัดเลือกไว้
4.	.0419	คัดออก
5.	.5238	คัดเลือกไว้
6.	.3707	คัดออก
7.	.5966	คัดเลือกไว้
8.	.4735	คัดเลือกไว้
9.	.4700	คัดเลือกไว้
10.	.5930	คัดเลือกไว้
11.	.4472	คัดเลือกไว้
12.	.5639	คัดเลือกไว้
13.	.4871	คัดออก
14.	.4248	คัดออก
15.	.6574	คัดเลือกไว้
16.	.4225	คัดออก
17.	.6730	คัดเลือกไว้
18.	.4392	คัดเลือกไว้
19.	.5921	คัดเลือกไว้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการปรับตัว เท่ากับ .8869

ตาราง 14 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการมีส่วนร่วม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	หมายเหตุ
1.	.6727	คัดเลือกไว้
2.	.5761	คัดเลือกไว้
3.	.8130	คัดออก
4.	.6694	คัดเลือกไว้
5.	.5486	คัดเลือกไว้
6.	.4726	คัดเลือกไว้
7.	.3828	คัดเลือกไว้
8.	.6357	คัดเลือกไว้
9.	.5105	คัดเลือกไว้
10.	.3995	คัดเลือกไว้
11.	.5561	คัดเลือกไว้
12.	.5328	คัดเลือกไว้
13.	.2861	คัดออก
14.	.6315	คัดเลือกไว้
15.	.3281	คัดออก
16.	.5641	คัดเลือกไว้
17.	.3895	คัดเลือกไว้
18.	.4084	คัดเลือกไว้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการมีส่วนร่วม เท่ากับ .8706

ตาราง 15 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามภาวะผู้นำ

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	หมายเหตุ	ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	หมายเหตุ
1.	.5786	คัดออก	25.	.7623	คัดเลือกไว้
2.	.7456	คัดเลือกไว้	26.	.7689	คัดเลือกไว้
3.	.6250	คัดออก	27.	.5870	คัดออก
4.	.6469	คัดเลือกไว้	28.	.6015	คัดออก
5.	.6865	คัดเลือกไว้	29.	.6421	คัดออก
6.	.6715	คัดเลือกไว้	-	-	-
7.	.5970	คัดออก	-	-	-
8.	.7464	คัดเลือกไว้	-	-	-
9.	.7811	คัดเลือกไว้	-	-	-
10.	.7287	คัดเลือกไว้	-	-	-
11.	.6827	คัดเลือกไว้	-	-	-
12.	.2276	คัดออก	-	-	-
13.	.6449	คัดออก	-	-	-
14.	.3286	คัดออก	-	-	-
15.	.5890	คัดออก	-	-	-
16.	.6134	คัดออก	-	-	-
17.	.7728	คัดเลือกไว้	-	-	-
18.	.5791	คัดออก	-	-	-
19.	.5832	คัดออก	-	-	-
20.	.6953	คัดเลือกไว้	-	-	-
21.	.5962	คัดออก	-	-	-
22.	.7548	คัดเลือกไว้	-	-	-
23.	.6560	คัดเลือกไว้	-	-	-
24.	.6479	คัดเลือกไว้	-	-	-

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามภาวะผู้นำ เท่ากับ .9460

ตาราง 16 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร

ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	หมายเหตุ	ข้อ	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	หมายเหตุ
1.	.6350	คัดเลือกไว้	25.	.3207	คัดออก
2.	.7248	คัดเลือกไว้	26.	.5213	คัดเลือกไว้
3.	.7644	คัดเลือกไว้	27.	.5144	คัดเลือกไว้
4.	.6438	คัดเลือกไว้	-	-	-
5.	.6931	คัดเลือกไว้	-	-	-
6.	.6711	คัดเลือกไว้	-	-	-
7.	.6115	คัดเลือกไว้	-	-	-
8.	.3426	คัดออก	-	-	-
9.	.3009	คัดออก	-	-	-
10.	.4920	คัดออก	-	-	-
11.	.4626	คัดออก	-	-	-
12.	.4768	คัดออก	-	-	-
13.	.4377	คัดออก	-	-	-
14.	.6981	คัดเลือกไว้	-	-	-
15.	.5823	คัดเลือกไว้	-	-	-
16.	.6630	คัดเลือกไว้	-	-	-
17.	.3847	คัดออก	-	-	-
18.	.3754	คัดออก	-	-	-
19.	.5295	คัดเลือกไว้	-	-	-
20.	.2552	คัดออก	-	-	-
21.	.4917	คัดออก	-	-	-
22.	.6872	คัดเลือกไว้	-	-	-
23.	.5912	คัดเลือกไว้	-	-	-
24.	.4970	คัดออก	-	-	-

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร เท่ากับ .9285

ตาราง 17 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการจูงใจในการทำงาน

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	หมายเหตุ
1.	.5212	คัดเลือกไว้
2.	.4488	คัดเลือกไว้
3.	.3970	คัดออก
4.	.4950	คัดเลือกไว้
5.	.3999	คัดออก
6.	.5751	คัดเลือกไว้
7.	.3599	คัดออก
8.	.6709	คัดเลือกไว้
9.	.4235	คัดเลือกไว้
10.	.3902	คัดออก
11.	.5155	คัดเลือกไว้
12.	.3888	คัดออก
13.	.3734	คัดออก
14.	.6617	คัดเลือกไว้
15.	.5016	คัดเลือกไว้
16.	.5024	คัดเลือกไว้
17.	.2983	คัดออก
18.	.4321	คัดเลือกไว้
19.	.4173	คัดเลือกไว้
20.	.4102	คัดออก
21.	.5588	คัดเลือกไว้
22.	.5762	คัดเลือกไว้
23.	.6343	คัดเลือกไว้
24.	.3645	คัดออก

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการจูงใจในการทำงาน เท่ากับ .8697

ตาราง 18 ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	หมายเหตุ	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r)	หมายเหตุ
1.	.5897	คัดเลือกไว้	28.	.4702	คัดเลือกไว้
2.	.5577	คัดเลือกไว้	29.	.2268	คัดออก
3.	.4033	คัดเลือกไว้	30.	.1997	คัดออก
4.	.4871	คัดเลือกไว้	31.	.3116	คัดเลือกไว้
5.	.5841	คัดเลือกไว้	32.	.4405	คัดเลือกไว้
6.	.3959	คัดเลือกไว้	33.	.3189	คัดเลือกไว้
7.	.5533	คัดเลือกไว้	34.	.1419	คัดออก
8.	.3574	คัดเลือกไว้	35.	.1570	คัดออก
9.	.3420	คัดเลือกไว้	36.	.3963	คัดเลือกไว้
10.	.3129	คัดเลือกไว้	37.	.2819	คัดออก
11.	.5219	คัดเลือกไว้	38.	.3244	คัดเลือกไว้
12.	.6403	คัดเลือกไว้	39.	.4030	คัดเลือกไว้
13.	.5212	คัดเลือกไว้	40.	.3248	คัดเลือกไว้
14.	.2895	คัดออก	41.	.3319	คัดเลือกไว้
15.	.2607	คัดออก	42.	.2304	คัดออก
16.	.2287	คัดออก	43.	.2720	คัดออก
17.	.2055	คัดออก	44.	.3184	คัดเลือกไว้
18.	.4064	คัดเลือกไว้	45.	.3946	คัดเลือกไว้
19.	.3288	คัดเลือกไว้	46.	.4149	คัดเลือกไว้
20.	.3998	คัดเลือกไว้	47.	.3773	คัดเลือกไว้
21.	.3007	คัดเลือกไว้	48.	.1813	คัดออก
22.	.4908	คัดเลือกไว้	49.	.1746	คัดออก
23.	.4269	คัดเลือกไว้	50.	.3460	คัดเลือกไว้
24.	.4986	คัดเลือกไว้	51.	.1916	คัดออก
25.	.4991	คัดเลือกไว้	52.	.4579	คัดเลือกไว้
26.	.3789	คัดเลือกไว้	53.	.4567	คัดเลือกไว้
27.	.4512	คัดเลือกไว้	54.	.4289	คัดเลือกไว้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการนํานโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ เท่ากับ

.9030

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

การศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไป
ปฏิบัติ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐบาล เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา



คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน จำนวน 7 ฉบับ ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ
จำนวน 6 ฉบับ ได้แก่

- 1.1 ความผูกพันต่อองค์กร
- 1.2 การปรับตัว
- 1.3 การมีส่วนร่วม
- 1.4 ภาวะผู้นำ
- 1.5 การติดต่อสื่อสาร
- 1.6 การจงใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไปปฏิบัติ

2. แบบสอบถามฉบับนี้ ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับอาจารย์ผู้สอน ด้วยเหตุนี้ จึงไม่มีคำตอบใดถูกหรือคำตอบใดผิด

3. การตอบแบบสอบถาม ให้อาจารย์ปฏิบัติตามคำชี้แจงของแบบสอบถามแต่ละฉบับ โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือของข้อความเพียงข้อเดียวให้ตรงกับความรู้สึกต่อข้อความในข้อนั้นๆ หรือ มีการปฏิบัติตามข้อความในข้อนั้นๆ มากที่สุด เช่น

ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	เฉยๆ	จริง น้อย	ไม่จริง
(0) ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สถาบันการศึกษาแห่งนี้	✓				
(00) คณะที่ข้าพเจ้าสังกัดอยู่มีการเลื่อนขั้นเงินเดือนบุคลากรอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม				✓	

4. การวิจัยนี้ มีประโยชน์เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ควบคุม นิเทศ ส่งเสริมและปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จึงขอให้อาจารย์ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และตรงกับความรู้สึกรหรือการปฏิบัติที่แท้จริงของอาจารย์ให้มากที่สุด

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

นางสาวพนิดา บุญเกิด
นิสิตภาควิชาการวัดผลและสถิติการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของอาจารย์

มหาวิทยาลัย.....

คณะ.....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามตัวแปรที่ส่งผลต่อการนำนโยบายการประกันคุณภาพไปปฏิบัติ

1. แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 15 ข้อ

คำชี้แจง อาจารย์อ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่า อาจารย์มีความรู้สึกต่อข้อความในข้อนั้นๆ มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือของข้อความเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	เฉยๆ	จริง น้อย	ไม่ จริง
1	ข้าพเจ้าภูมิใจและยินดีที่จะบอกกับคนอื่นว่าปฏิบัติงาน ในคณะ / สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้					
2	การทำงานในคณะ/สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้ถือเป็นสิ่งที่มีคุณค่า					
3	ข้าพเจ้ากล่าวชื่นชมคณะ / สถาบันให้ผู้อื่นฟัง					
4	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทำงานเพื่อชื่อเสียงของคณะ / สถาบัน					
5	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของคณะ / สถาบัน					
6	ข้าพเจ้าไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่					
7	คณะ / ในสถาบันแห่งนี้ เป็นหน่วยงานที่น่าปฏิบัติงาน					
8	ข้าพเจ้าเต็มใจที่จะสละกำลังร่างกาย แรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อคณะ / สถาบัน					
9	การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในคณะนี้ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกสบายใจและไม่อึดอัด					
10	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หากผลงานนั้นเป็นประโยชน์ต่อคณะ / สถาบัน					
11	ข้าพเจ้าอยากให้คณะ/สถาบันมีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป					
12	ข้าพเจ้ายังมีความสุขที่ได้ปฏิบัติงานให้กับคณะ / สถาบันแห่งนี้ ไม่ว่าจะได้รับมอบหมายงานมากเพียงใด					
13	ข้าพเจ้าพร้อมที่จะออกไปทำงานให้กับสถาบันอื่น โดยไม่สนใจว่าตำแหน่งและเงินเดือนจะสูงขึ้นหรือไม่					
14	สถาบันแห่งนี้สร้างความมั่นคงในหน้าที่การงานให้กับข้าพเจ้า					
15	ข้าพเจ้าเคยคิดจะลาออกจากการเป็นอาจารย์ของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้					

2 แบบสอบถามการปรับตัว จำนวน 15 ข้อ

คำชี้แจง อ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่า อาจารย์มีความรู้สึกต่อข้อความในข้อนั้นๆ มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือของข้อความเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความคำถาม	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	บาง ครั้ง	จริง น้อย	ไม่ จริง
1	ข้าพเจ้าค้นคว้าเนื้อหาสาระของการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตัวเอง					
2	เมื่อเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ข้าพเจ้าต้องรีบหาคำตอบ					
3	ข้าพเจ้ารู้ถึงประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา จากการศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง					
4	ข้าพเจ้ามักใช้เวลาว่างอ่านบทความเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
5	ข้าพเจ้าติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ความก้าวหน้าในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ / สถาบันอื่น					
6	ข้าพเจ้าปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานจากเดิม ให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
7	ขั้นตอน กระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของข้าพเจ้า					
8	การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้ข้าพเจ้าเข้าใจบทบาทในการปฏิบัติงานของตนเองชัดเจนขึ้น					
9	ข้าพเจ้ามักหลีกเลี่ยงที่จะอาสาปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
10	ข้าพเจ้าสนใจติดตามอ่านรายงานการประชุมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
11	ข้าพเจ้าสนใจติดตามวัน เวลา ที่จะมีการจัดประชุมประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ เพื่อเข้าร่วมประชุม					
12	การประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ข้าพเจ้ามีระบบการวางแผนในการปฏิบัติงาน					
13	ข้าพเจ้าไม่กระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
14	การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้ข้าพเจ้าต้องการปฏิบัติงานให้ได้ตรงตามเป้าหมาย / มาตรฐานที่คณะกำหนดไว้					
15	ข้าพเจ้าไม่คิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้การปฏิบัติงานของข้าพเจ้าดีขึ้นจากเดิม					

3. แบบสอบถามการมีส่วนร่วม จำนวน 15 ข้อ

คำชี้แจง อ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่า อาจารย์มีความรู้สึกต่อข้อความในข้อนั้นๆ มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือของข้อความเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความคำถาม	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	บาง ครั้ง	จริง น้อย	ไม่ จริง
1	ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
2	มีการสอบถามความคิดเห็นจากอาจารย์ก่อนการปฏิบัติงาน					
3	ข้าพเจ้าได้รับหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อศึกษาสภาพปัญหาของคณะ					
4	คณาจารย์มีอิสระในการดำเนินงานของคณะตามที่ได้รับมอบหมาย					
5	มีการเรียกประชุมอาจารย์ เพื่อระดมความคิดในการกำหนดเป้าหมาย นโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
6	คณาจารย์สามารถตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยไม่จำเป็นต้องปรึกษาคนใด					
7	มีการเปิดโอกาสให้อาจารย์มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
8	ข้าพเจ้าได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำคณะ					
9	ข้าพเจ้ามักได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานโครงการใหม่ของคณะ					
10	ในการเสนอความคิดเห็นของข้าพเจ้าและเพื่อนอาจารย์ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามักได้รับการตอบสนอง					
11	ข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
12	ข้าพเจ้าร่วมดำเนินการจัดเตรียมความพร้อมในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
13	แนวทางในการแก้ปัญหาของคณะ ส่วนใหญ่มาจากแนวคิดของผู้บริหารฝ่ายเดียว					
14	งานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเป็นงานที่คณาจารย์แต่ละคนต่างคนต่างปฏิบัติ					
15	ข้าพเจ้าแทบจะไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในคณะ					

4. แบบสอบถามภาวะผู้นำ จำนวน 15 ข้อ

คำชี้แจง อ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่า อาจารย์มีความรู้สึกต่อข้อความในข้อนั้นๆ มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือของข้อความเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	ปาน กลาง	จริง น้อย	ไม่ จริง
1	คนบดี ยึดหลักความเป็นไปได้ในการปฏิบัติงานในการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
2	งานหรือกิจกรรมที่ทันต่อเหตุการณ์และเป็นประโยชน์ต่อคณะ มักได้รับการสนับสนุนจากคนบดี ให้จัดดำเนินการ					
3	คนบดี มีวิธีการในการอธิบายวัตถุประสงค์หลักให้อาจารย์ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความเข้าใจ					
4	คนบดี มักกระตุ้น และชักจูงให้อาจารย์ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
5	คนบดี ยอมรับหรือสนับสนุนความคิดริเริ่มที่อาจารย์ในคณะนำเสนอ					
6	คนบดี มักมอบหมายงานโดยคำนึงถึงความสามารถ ความเต็มใจของอาจารย์ในคณะ					
7	คนบดี มีความสามารถในการพูดโน้มน้าวให้อาจารย์ในคณะเห็นคุณค่าของการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา					
8	คนบดี จะเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดหรือไม่ได้มาตรฐาน					
9	คนบดี พร้อมทั้งจะรับรู้และยอมรับถึงสภาพปัญหาในปัจจุบันของคณะ					
10	คนบดี ชอบใช้อำนาจบังคับสั่งการให้อาจารย์ปฏิบัติงาน					
11	คนบดี กล่าวยกย่อง ชมเชย อาจารย์ในคณะอย่างเปิดเผยและจริงใจ					
12	เมื่อเกิดความผิดพลาดอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของอาจารย์ คนบดีพร้อมที่จะปกป้องและร่วมรับผิดชอบ					
13	คนบดี มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ เมื่อประสบกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน					
14	คนบดี ให้เกียรติอาจารย์ในคณะด้วยความจริงใจ					
15	คนบดี รักษาคำพูดของตน เป็นที่น่าเชื่อถือและพึ่งพาได้ของอาจารย์ในคณะ					

5. แบบสอบถามการติดต่อสื่อสาร จำนวน 15 ข้อ

คำชี้แจง อ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่า อาจารย์มีความรู้สึกต่อข้อความในข้อนั้นๆ มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือของข้อความเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความถาม	บ่อยที่สุด	บ่อย	บางครั้ง	นานๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย
1	คณะแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้ทราบ					
2	ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาร้อยละ					
3	คณะแจ้งนโยบายและเป้าหมายในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ					
4	คณะมีการกระจายข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทันต่อเหตุการณ์					
5	ข้าพเจ้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพเพียงพอต่อการปฏิบัติงานให้กับคณะ					
6	มีกิจกรรมสร้างความรู้ ความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาให้อาจารย์ในคณะทราบ					
7	ข้าพเจ้าทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าในงานที่ตนเองปฏิบัติ					
8	คณบดี เป็นผู้ชี้แจงนโยบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพให้ทราบโดยทั่วกัน					
9	การพูดคุยกันในคณะ ทำให้ข้าพเจ้าเกิดความรู้ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น					
10	คณบดี ชี้แจงเกณฑ์ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ทราบโดยทั่วกัน					
11	มีการเรียกประชุมอาจารย์ในคณะเพื่อแจ้งข่าวสาร นโยบายให้อาจารย์ทราบ					
12	มีการแจ้งข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
13	คณาจารย์สามารถติดตามประกาศและข่าวสารของคณะได้อย่างสะดวก					
14	คณะมีการกระจายข่าวสาร ไปตามสาขาวิชา/ภาควิชาอย่างไม่ทั่วถึง					
15	ข้าพเจ้าไม่ค่อยได้ทราบข่าวสารความเป็นไปของคณะ / สถาบันมากนัก					

6. แบบสอบถามการสนใจในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ

คำชี้แจง อ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่า อาจารย์มีความรู้สึกต่อข้อความในข้อนั้นๆ มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือของข้อความเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	เฉยๆ	จริง น้อย	ไม่ จริง
1	ขณะที่ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่มีการวางแผนนโยบายการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ สามารถกระตุ้นให้ข้าพเจ้าอยากปฏิบัติงานมากขึ้น					
2	คณะมีอุปกรณ์ วัสดุ ครุภัณฑ์ต่างๆที่ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ					
3	แม้ว่าข้าพเจ้าจะทุ่มเทกำลังกายและความคิดในการปฏิบัติงานเพียงใด แต่โอกาสที่จะก้าวหน้าในงานมีน้อยมาก					
4	คณะมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรศึกษาต่อ เพื่อเพิ่มพูนความรู้					
5	การเลื่อนขั้นเงินเดือนในรอบปีที่ผ่านมามีความยุติธรรม					
6	ข้าพเจ้ามีโอกาสได้รับคัดเลือกให้เข้าฝึกอบรม สัมมนาบ่อยครั้ง					
7	เพื่อนอาจารย์ขอคำปรึกษาจากข้าพเจ้าในด้านการงาน					
8	งานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายท้าทายและน่าสนใจ					
9	เมื่ออาจารย์ในคณะ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วง คณะบดีมักกล่าวคำชมเชย					
10	เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับในปัจจุบันน้อยเกินไป ทำให้เกิดความท้อแท้ในการปฏิบัติงาน					
11	งานที่ข้าพเจ้าปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ตรงกับความสนใจของข้าพเจ้า					
12	งานที่ได้รับมอบหมายอยู่เป็นงานที่ข้าพเจ้าชอบ					
13	ข้าพเจ้าคิดว่าภาระงานที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายน่าเบื่อ ซ้ำซากจำเจ					
14	ผลงานและความคิดของข้าพเจ้าได้รับการยอมรับนับถือ					
15	งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่ไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร ทำให้ท้อแท้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการนำนโยบายการประกันคุณภาพไปปฏิบัติ จำนวน 40 ข้อ

คำชี้แจง อาจารย์อ่านข้อความในแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่า อาจารย์มีการปฏิบัติตามข้อความในข้อ
นั้นๆ มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องทางขวามือของข้อความเพียงข้อเดียว

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้าง จริง	บาง ครั้ง	จริง น้อย	ไม่ จริง
1	ข้าพเจ้าปรับปรุงเนื้อหา สาระในรายวิชาที่สอนอยู่ให้สอดคล้องกับ ความต้องการของสังคมในปัจจุบัน					
2	ข้าพเจ้าวิเคราะห์ความสอดคล้องของหลักสูตรกับสภาพความต้องการ ของสังคมในปัจจุบัน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในโอกาสต่อไป					
3	ข้าพเจ้าให้นิสิต / นักศึกษาประเมินการสอนของข้าพเจ้าทุกรายวิชาใน แต่ละภาคการศึกษา					
4	ข้าพเจ้าจัดทำแผนการสอนทุกรายวิชา					
5	ข้าพเจ้าเตรียมการสอนก่อนสอนทุกครั้ง					
6	ข้าพเจ้าพัฒนา และใช้เทคนิคการสอนใหม่ๆเสมอ					
7	ข้าพเจ้าปรับเปลี่ยนวิธีการสอนให้เกิดประสิทธิภาพสูงขึ้น					
8	ข้าพเจ้าใช้เทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้เป็นสื่อการสอน					
9	ข้าพเจ้าปรับปรุงรูปแบบการให้คำแนะนำแก่นิสิต/นักศึกษาตามสภาพ ปัญหาของนิสิตแต่ละคน					
10	ข้าพเจ้าพัฒนาสื่อการสอนให้น่าสนใจ					
11	ข้าพเจ้าดำเนินการสอนให้ได้ผลตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ในแต่ละ ครั้ง					
12	ข้าพเจ้าวางแผนการสอนให้สอดคล้องกับสภาพสังคมและผู้เรียน					
13	ข้าพเจ้าแนะนำให้นิสิต/นักศึกษา ค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือ จากในห้องเรียน					
14	คณะมีการประเมินผลการปฏิบัติการกิจของอาจารย์ตามระยะเวลา ที่กำหนด					
15	นอกเหนือจากภารกิจการสอนในห้องเรียน ข้าพเจ้าไม่ค่อยมีเวลาให้ คำแนะนำ ปรีक्षा ปัญหาต่างๆ แก่นิสิต / นักศึกษา					
16	ข้าพเจ้าวางแผนในการขอทุนสนับสนุนงานวิจัยจากหน่วยงาน ภายนอก					
17	ข้าพเจ้านำผลงานวิจัยลงเผยแพร่ในฐานข้อมูลงานวิจัยของคณะ / สถาบัน					
18	งานวิจัยของข้าพเจ้านำไปใช้ประโยชน์ด้านการเรียน การสอนใน คณะ/สถาบัน					

ข้อ	ข้อความ	จริง ที่สุด	ค่อนข้างจริง	บางครั้ง	จริง น้อย	ไม่ จริง
19	ข้าพเจ้าผลิตงานวิจัยเพื่อสนับสนุนองค์ความรู้หลัก					
20	งานวิจัยของข้าพเจ้านำไปใช้อ้างอิงในงานวิจัยอื่นได้					
21	ข้าพเจ้าผลิตงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ ต่อสังคม					
22	คณะส่งเสริม สนับสนุนให้อาจารย์ผลิตงานวิจัย					
23	คณะมีนโยบายส่งเสริม สนับสนุนให้อาจารย์เขียนบทความด้านการวิจัย					
24	คณะ / สถาบันมีระบบฐานข้อมูลเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยของบุคลากรสู่สังคม					
25	คณะมีโครงการส่งเสริมให้อาจารย์เขียนบทความด้านการวิจัย					
26	คณะมีการกำหนดงานวิจัยให้เป็นภาระงานของอาจารย์					
27	ข้าพเจ้าไม่เคยส่งผลงานวิจัยตีพิมพ์ลงในวารสารวิชาการ					
27	ข้าพเจ้ายินดีที่จะไปเป็นวิทยากรบรรยายให้หน่วยงานภายนอก					
28	คณะให้บริการด้านสถานที่แก่หน่วยงานภายนอก					
30	ข้าพเจ้าเต็มใจให้คำปรึกษา แนะนำด้านวิชาการแก่บุคคลภายนอก					
31	ข้าพเจ้าจัดสรรเวลาสำหรับไปอบรมให้ความรู้นอกสถานที่แก่บุคคลภายนอก					
32	คณะมีโครงการจัดอบรมให้บุคคลภายนอก					
33	ข้าพเจ้าให้ความร่วมมือในการจัดนิทรรศการเพื่อเผยแพร่สู่ภายนอก					
34	ข้าพเจ้ามีข้อตกลงกับนิสิต/นักศึกษาในการเข้าเรียนให้ตรงเวลา					
35	ในระหว่างการเรียนการสอนข้าพเจ้ามักจะสอดแทรกถึงจรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ					
36	ข้าพเจ้ากล่าวชมเชย นิสิต / นักศึกษาในห้องเรียนที่ทำความเคารพอาจารย์ก่อนและเลิกการเรียนการสอน ทุกครั้ง					
37	ข้าพเจ้าสอดแทรกการฝึกมารยาทในการเข้าสังคมให้นิสิต/นักศึกษา					
38	ข้าพเจ้าแต่งกายเรียบร้อย เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นิสิต / นักศึกษา					
39	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามนโยบายการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะ					
40	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือโครงการ กิจกรรมส่งเสริม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของคณะ / สถาบัน					

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|---|---|
| 1. รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ | คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ | คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พวงรัตน์ เกษรแพทย์ | คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 4. รองศาสตราจารย์ ดร.พิสมัย จารุจิตติพันธ์ | คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกียรติสุดา ศรีสุข | คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 6. อาจารย์ ดร.เกียรติศักดิ์ สองแสง | คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล |
| 7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒน์ ขวนสนิท | หลักสูตรบริหารการศึกษ
มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ |
| 8. ว่าที่ร้อยตรี ดร.สุวรรณ พินตานนท์ | ฝ่ายประชาสัมพันธ์
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น |

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวพนิดา บุญเกิด
วันเดือนปีเกิด	1 กรกฎาคม 2548
สถานที่เกิด	อำเภอพญาไท จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	50/290 หมู่ที่ 14 หมู่บ้านศศิธร ถนนบางบอน 3 ซอยเพชรเกษม 69 แขวงหนองแขม เขตหนองแขม กรุงเทพฯ 10160
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่สำนักวิจัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ แขวงหนองค้างพลู เขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร 10150 โทร. 0-2807-4500 ต่อ 404
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2522	ประถมศึกษา จาก โรงเรียนมณีวัฒนา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนศึกษานารี กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนการศึกษานอกโรงเรียน กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2541	บธ.ม. (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) จากมหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2548	กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร