

การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการมีส่วนร่วมของบุคลากร
ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

ธันวาคม 2560

การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการมีส่วนร่วมของบุคลากร
ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

ธันวาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการมีส่วนร่วมของบุคลากร
ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

ธันวาคม 2560

เกษรา ตรีโพชนต์ศักดิ์. (2560). การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ แขนงวิชาการตรวจสอบและการประกันคุณภาพทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปรินญานิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สุธันพรกุล.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อกำหนดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 2) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามขั้นตอนในกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ โดยกำหนดวิธีดำเนินการวิจัยเป็น 2 ระยะ ดังนี้ 1) การศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้วิธีการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .864 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความต้องการจำเป็นโดยใช้ดัชนี $PNI_{modified}$ 2) การสนทนากลุ่ม เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวความต้องการจำเป็น ผู้ให้ข้อมูลคือ ตัวแทนบุคลากร จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา การวิเคราะห์จำแนกประเภท และการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย ผลการวิจัย พบว่า 1. บุคลากรสายวิชาการมีความต้องการจำเป็นเร่งด่วนจำนวน 10 ประเด็น โดยด้านที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด 2 ด้าน คือ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ($PNI_{modified}=0.25$) ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการไม่มีความต้องการจำเป็นเร่งด่วน โดยด้านที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ การวางระบบคุณภาพ ($PNI_{modified}=0.13$) 2. สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น คือ บุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าสถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีบทบาทในการวางระบบคุณภาพ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย และขาดการเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วม 3. แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวความต้องการจำเป็น คือ การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร การจัดอบรมให้ความรู้ในการประกันคุณภาพฯ สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพฯ และควรเปิดให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับฟังการประเมินคุณภาพการศึกษา

COMPLETE NEEDS ASSESSMENT OF PERSONAL PARTICIPATION IN THE INTERNAL
QUALITY ASSURANCE OF SUANSUNANDHA RAJABHAT UNIVERSITY



Present in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Research and Development on Human Potentials
at Srinakharinwirot University
December 2017

Kedsara Tripaichayonsak. (2017). *Complete Needs Assessment of Personnel Participation in the Internal Quality Assurance of Suansunandha Rajabhat University*. Thesis for Graduate Study Department of Research and Development of Human Potential Field of Inspection and Quality Assurance in Education Bangkok. Graduate School, Srinakharinwirot University.

Thesis Advisor: Asst. Prof.Dr. Ittipaat Suwathanpornkul.

This research aimed 1) to study the needs assessment of personnel to participate in Internal Quality Assurance; 2) to analyze the factor of personal participation in quality assurance in education; and 3) to recommend how to solve at problems regarding the needs assessment of employees to participate in Quality Assessment for education at Suansunandha Rajabhat University. It followed the process of internal quality assessment in education; consisting of Quality Process, Quality Control, Quality Improvement and Quality Assessment. The research methodology consisted of two steps consisting of 1) survey research by needs assessment with a sampling of the staff of Suansunandha Rajabhat University, consisting of three hundred subjects by the questionnaire which consisted of five levels and a confidence level of .864. The data analysis included frequency, percentage, mean and standard deviation, as well as needs assessment with $PNI_{modified}$. 2) Brainstorming and discussions to found factors the finding of the how to solve the problem of Needs Assessment. The samples were personal representatives and included ten people. The data analysis of the content revealed that the classification analysis and analytic induction. The results of the research revealed the following: 1. The academic staff who had urgent needs could be divided into ten topics. The two most needed topics were quality improvement and quality assessment with a $PNI_{modified}$ was 0.25. On the other hand, academic support staff without urgent needs, that the most necessary need was quality system which $PNI_{modified}$ 0.13. 2. The origin of needs is the personal awareness of the organization, but does not have the opportunity to play a role in the quality system and without the knowledge, understanding and cannot join hands. 3. The way to solve this problem is to brainstorm and discussion among staff members quality assessment training in education, motivating employee should be aware on quality assessment in education and to have the opportunity of all of the employees to join quality assessment and education.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการมีส่วนร่วมของบุคลากร

ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ของ

เกษรา ตรีไพชยนต์ศักดิ์

ได้อนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

วันที่..... เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2560

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษา

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สுவทันพรกุล)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันต์ฤทัย คลังพหล)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สுவทันพรกุล)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.มนตา ตูลย์เมธาการ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วงลงไปด้วยดี จากความเมตตากรุณาดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สุวทันพรกุล คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาให้การช่วยเหลือให้คำแนะนำ และเป็นพี่ปรึกษาในการทำปริญญานิพนธ์ รวมถึงคอยชี้แนะแก้ไขข้อบกพร่องในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีเสมอมา ซึ่งผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ในโอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กันต์ฤทัย คลังพหล ประธานคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.มนตา ตัญย์เมธากการ กรรมการสอบ ที่กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความเรียบร้อย และสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญ รองศาสตราจารย์ ดร.สจิวรรณ ทรรพพสุ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงสมร รุ่งสุวรรณศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย ธรรมเสนห์ อาจารย์ ดร.พลอยทราย โอฮามา และอาจารย์ ดร.สมรวย อภิชาติบุตรพงศ์ ที่เมตตา ให้ข้อมูล ชี้แนะวิธีการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือด้วยความกรุณา ยิ่ง รวมทั้งบุคคลที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงทางวิชาการตามที่ปรากฏในบรรณานุกรม ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่อนุมัติมอบทุนการศึกษาให้การศึกษาค้นคว้าในระดับปริญญาโทแก่ข้าพเจ้า และขอขอบพระคุณท่านอธิการบดี รองอธิการบดี คณบดี อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เครือข่ายแผนงานและประกันคุณภาพ ที่ให้ความอนุเคราะห์และให้ความสะดวกในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่รักยิ่งของผู้วิจัยในการดูแลเอาใจใส่ ห่วงใย และเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งเสมอมา

เกษรา ตรีไพทยานต์ศักดิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	31
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ระยะที่ 1 การกำหนดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากร	
ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	51
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	51
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ระยะที่ 2 การวิเคราะห์สาเหตุและการเสนอแนวทางในการมีส่วนร่วมของบุคลากร	
ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	58
การคัดเลือกหน่วยงานและบุคลากรเพื่อสนทนากลุ่ม.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	61
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นใน การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา	63
ตอนที่ 3 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรใน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	76
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	85
ตอนที่ 5 ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากร เข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา	91
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการวิจัย	99
อภิปรายผล	102
ข้อเสนอแนะ	105
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก	113
ภาคผนวก ก	114
ภาคผนวก ข	116
ภาคผนวก ค	122
ภาคผนวก ง	129
ภาคผนวก จ	132
ประวัติย่อผู้วิจัย	141

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สายวิชาการและสายสนับสนุน วิชาการ จำแนกตามหน่วยงาน.....	51
2 โครงสร้างเนื้อหาและจำนวนข้อที่ต้องการวัด.....	53
3 ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	54
4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ.....	57
5 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	62
6 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา.....	64
7 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพจำแนกตามตำแหน่ง ผู้ให้ข้อมูล.....	66
8 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพจำแนกตามตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล.....	69
9 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพจำแนกตาม ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล.....	71
10 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษาจำแนกตาม ตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล.....	74
11 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร ในภาพรวม.....	76
12 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร.....	78
13 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร.....	80
14 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร.....	81
15 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร.....	84
16 สรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นและแนวทางแก้ไขให้บุคลากรเข้ามา ส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา.....	98

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 การกำหนดกรอบการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.....	27
3 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ.....	32
4 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพ ภายนอก.....	36
5 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.....	40
6 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	50



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2547: 12) ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระ และความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย และเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจ และมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน (กระทรวงศึกษาธิการ. 2549: 5-7) ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐาน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 (กระทรวงศึกษาธิการ. 2551: 1-3) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการ

ตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก

คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่น ๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกลหลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่น ๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 (ราชกิจจานุเบกษา. 2553: 9-11)

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบาย และผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยสถานศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน (ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา. 2557) ซึ่งจะต้องเหมาะสมกับสถาบันและระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ ไปจนถึงระดับสถาบัน ประกอบกับหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการการศึกษา แห่งชาติ. 2543: 11) มี 3 ประการ ได้แก่ 1) จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพภายใน คือ การที่สถานศึกษาร่วมกันพัฒนาปรับปรุงคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษา ไม่ใช่การจับผิดหรือทำให้บุคลากรเสียหน้า โดยเป้าหมายสำคัญอยู่ที่ การพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน 2) การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามข้อหนึ่ง ต้องทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการและการทำงานของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาไม่ใช่เป็นกระบวนการที่แยกส่วนมาจากการดำเนินงานตามปกติของสถานศึกษาโดยสถานศึกษาจะต้องวางแผนพัฒนาและ

แผนปฏิบัติการที่มีเป้าหมายชัดเจน ทำตามแผนตรวจสอบประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบที่มีความโปร่งใสและมีจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน 3) การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู อาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษาโดยในการดำเนินงานจะต้องให้ผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้เรียน ชุมชน เขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วางแผน ติดตามประเมินผล พัฒนาปรับปรุง ช่วยกันคิด ช่วยกันทำ ช่วยกันผลักดันให้สถานศึกษามีคุณภาพ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับการศึกษาที่ดีมีคุณภาพ เป็นไปตามความต้องการของผู้ปกครอง สังคม และประเทศชาติ ด้วยเหตุนี้การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันให้มีความเข้มแข็ง และมีมาตรฐานทัดเทียมกับนานาชาติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในฐานะสถาบันอุดมศึกษา ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษายในสถานศึกษาเรื่อยมา โดยมหาวิทยาลัยมีนโยบายและหลักเกณฑ์การดำเนินการสอดคล้องตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษายใน และมียโยบายและส่งเสริมให้บุคลากรทุกฝ่ายในต้องร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมายและวิธีการ ลงมือทำแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูลเพื่อร่วมกันตรวจสอบ มองหาจุดเด่น จุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนนั้น ๆ โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการศึกษาที่เน้นคุณภาพ (ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2557) ดังนั้น การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกหน่วยงาน ทุกฝ่ายในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งในการส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่ในสภาพปัจจุบันการให้ความสำคัญและการมีส่วนร่วมของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ยังไม่ได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือมากเท่าที่ควรเห็นได้จากการการส่งหลักฐานในตัวอย่างต่าง ๆ ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่มหาวิทยาลัยต้องรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะบุคลากรสายวิชาการนั้น ยังไม่บรรลุเป้าหมายในบางตัวอย่าง ด้วยเหตุนี้เพื่อให้เข้าใจถึงสภาพการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และรับรู้ความต้องการของบุคลากรว่าต้องการให้มหาวิทยาลัยดำเนินการอย่างไร อันจะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายและแนวทางในการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งขั้นตอนที่มีความสำคัญ และเป็นขั้นตอนแรกในการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพ คือ การประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs Assessment) เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบัน (What is) กับสภาพที่ควรจะเป็น (What should be) ที่มีระบบเพื่อจัดลำดับความสำคัญก่อนหลัง ซึ่งโดยทั่วไปพบว่า ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็นมักจะถูกละเลย เพราะอำนาจในการตัดสินใจส่วนใหญ่จะเป็นอำนาจของผู้บริหาร สำหรับการประเมินความต้องการจำเป็นมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากแนวคิดการประเมินความต้องการจำเป็นมาสู่แนวคิด “การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น” และต่อมาได้เริ่มมีการพัฒนาแนวคิดที่ทำให้การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นมีประโยชน์มากขึ้น โดยการเสนอแนวคิด “การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์” (Complete Needs Assessment) ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ (1) การระบุความต้องการจำเป็น (Needs Identification) (2) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) และ (3) การกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็น (Needs Solution) (สุวิมล ว่องวาณิช, 2548: 79-85) ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวทางนี้ เนื่องจากเป็นการประเมินความต้องการจำเป็นที่ทำให้ได้กลยุทธ์ในการแก้ปัญหา จะทำให้ทราบระดับความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในพร้อมสาเหตุของความต้องการจำเป็นดังกล่าว รวมถึงแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป ซึ่งจากผลการวิจัยทั้งหมดจะเป็นข้อมูลในการรองรับการตัดสินใจของผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” เพื่อให้ได้ข้อมูลและแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้นและสนองความต้องการของบุคลากรและองค์กรอย่างแท้จริง รวมถึงการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

1. เพื่อกำหนดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ความสำคัญของการวิจัย

1. มหาวิทยาลัยได้ทราบสาเหตุของความต้องการจำเป็น และแนวทางการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลไปเป็นแนวทางหรือกลยุทธ์ในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
3. มหาวิทยาลัยที่มีบริบทใกล้เคียงกันสามารถนำข้อค้นพบไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ประชากร และตัวแปร ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามขั้นตอนในกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ

2. ขอบเขตด้านประชากร

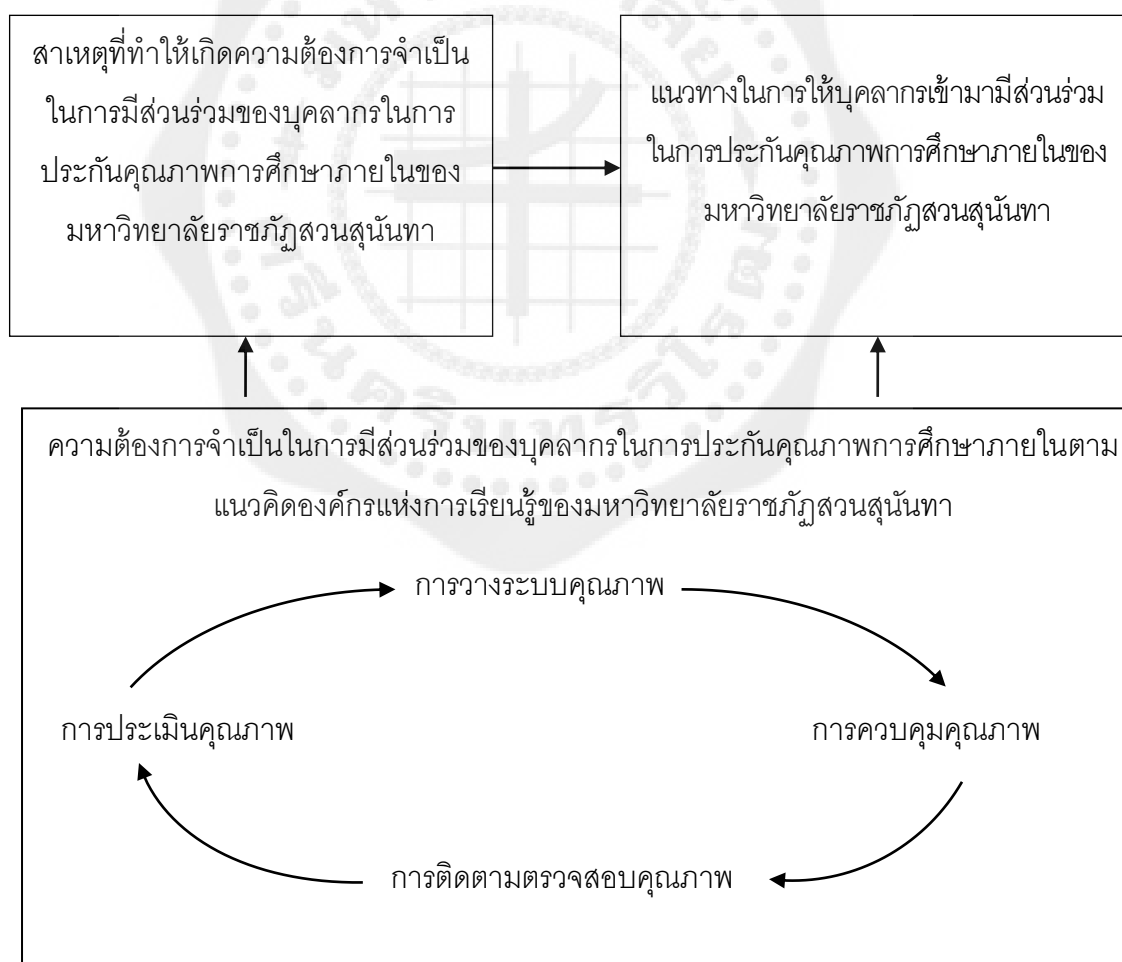
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการที่สังกัดในคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน 13 หน่วยงาน แบ่งเป็นสายวิชาการ 667 คน และสายสนับสนุนวิชาการ 305 คน รวมทั้งสิ้น 972 คน (ข้อมูลจากระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ณ วันที่ 13 ธันวาคม 2559)

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา คือ 1) ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 2) สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และ 3) แนวทางการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ยึดระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งมีขั้นตอนในกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2555: 21) ในการกำหนดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยศึกษาจำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น เมื่อทราบสาเหตุแล้วจึงทำการศึกษาหาแนวทางที่เหมาะสมในการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามแนวทางการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ของ สุวิมล ว่องวาณิช (2548: 79-85) ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ หมายถึง รูปแบบของการประเมินความต้องการจำเป็นที่ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1) การกำหนดความต้องการจำเป็น (Needs Identification) 2) การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) 3) การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาด้านความต้องการจำเป็น (Needs Solution) ดังนี้

1.1 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามขั้นตอนในกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ รายละเอียดดังต่อไปนี้

1.1.1 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมในการวางระบบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในขั้นตอนของการวางระบบคุณภาพ คือ กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กำหนดแนวทาง/แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้

1.1.2 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพ คือ สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน

1.1.3 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในขั้นตอนของการติดตามตรวจสอบคุณภาพ คือ ติดตามการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และแผนพัฒนาคุณภาพการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จัดตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน จัดทำรายงานการประเมินตนเอง

1.1.4 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในขั้นตอนของการประเมินคุณภาพ คือ นำผลการประเมินและ

ข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน

1.2 สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ต้นเหตุที่ทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ไม่ได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ตามประเด็นของความต้อการจำเป็นเร่งด่วนที่ได้ประเมินจากบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

1.3 แนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ช่องทางการดำเนินงานที่บุคลากรจะใช้เพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของสถาบันตามประเด็นของความต้อการจำเป็นเร่งด่วนที่ได้ประเมินจากบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2. การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานในขั้นตอนต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน

3. การดำเนินงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

4. การประกันคุณภาพการศึกษา (Educational Quality Assurance) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในการกิจหลักอย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษาประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก

5. การประกันคุณภาพภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย คณะ สาขาวิชา เพื่อควบคุมคุณภาพปัจจัยที่มีต่อคุณภาพการศึกษาโดยมีระบบและกลไกควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยบุคลากรของมหาวิทยาลัยหรือต้นสังกัด

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็น แนวทางในการศึกษา ค้นคว้างานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎี ต่าง ๆ ซึ่งได้จัดแบ่งสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
 - 1.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม
 - 1.2 ลักษณะ รูปแบบ กระบวนการมีส่วนร่วม
 - 1.3 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม
 - 1.4 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม
2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 2.1 ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 2.2 ประเภทของความต้องการจำเป็น
 - 2.3 ขั้นตอนของการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 2.4 วิธีการที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 2.5 การวิเคราะห์สาเหตุ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 3.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 3.2 ระบบและกระบวนการประกันคุณภาพภายใน
 - 3.3 การประกันคุณภาพการศึกษภายใน
4. การประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของการมีส่วนร่วม ลักษณะ รูปแบบ กระบวนการมีส่วนร่วม ความสำคัญ และการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องการมีส่วนร่วม มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของการมีส่วนร่วม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

สุชาดา จักรพิสุทธิ (2549: 183-184) ให้ความหมายการมีส่วนร่วม ว่าหมายถึงการเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าว เป็นเหตุเราใจให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น กับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย และยังให้ความหมายต่อไปอีกว่า เป็นการทำงานร่วมกับกลุ่มเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความตั้งใจ คือ ถูกจังหวะและเหมาะสมกับทั้งกระทำการงาน ดังกล่าวด้วยความรู้สึกร่วมกันให้ประจักษ์ว่า เพื่อถือไว้ได้

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2550: 16) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคลก็ดี กลุ่มคนหรือองค์กรประชาชน ได้อาสาเข้ามามีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ การดำเนินโครงการแบ่งปันผลประโยชน์ และการประเมินผลโครงการ พัฒนาด้วยความสมัครใจ โดยปราศจากข้อกำหนดที่มาจากบุคคลภายนอก และเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในชุมชนรวมทั้งมีอำนาจอิสระในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาให้กับสมาชิกด้วยความพึงพอใจ และผู้เข้ามามีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการด้วย

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง (2550: 11) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม คือ การที่กลุ่มของประชาชนก่อให้เกิดการรวมตัวที่สามารถจะกระทำการตัดสินใจใช้ทรัพยากรและมีความรับผิดชอบในกิจกรรมที่กระทำโดยกลุ่ม

เกษม จันทรแก้ว (2550: 6) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่มคน ชุมชน สมาคม มูลนิธิ และองค์การอาสาสมัครรูปแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องรวมกัน

กาญจนา แก้วเทพ และกนกศักดิ์ แก้วเทพ (2550: 40) ให้ความหมาย การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา คือการให้คนมีโอกาสหาทางเลือกเองมีโอกาสจัดการด้วยตนเองมีโอกาสใช้เครื่องมือด้วยตนเอง

ธร สุนทรายุทธ (2551: 540) ได้อธิบายว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มคนได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะของการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ตลอดจนการประเมินผล โดยทุกฝ่ายได้สำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกันอันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

สุชา จันทรเอนและสุรางค์ จันทรเอน (2551: 8) ได้กล่าวถึง การมีส่วนร่วมเป็นการร่วมมือร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นของปัจเจกบุคคล หรือของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลง ในทิศทางที่ต้องการ และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สงวนศรี วิรัชชัย (2552: 12) สรุปว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน ในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนนั้น มีปัจจัยทางสถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ อาชีพ และที่อยู่อาศัยเข้ามาเกี่ยวข้องและ กิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนจะได้รับความร่วมมือบรรลุความสำเร็จได้จะต้องได้รับความเห็นพ้องต้องกัน ของชุมชนเป็นส่วนใหญ่ หรือการดำเนินงานกิจกรรมในนามกลุ่มองค์กรของชุมชน

จากความหมายที่กล่าวถึงข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งทางด้านจิตใจ อารมณ์ หรือการกระทำ หรือทั้งสองอย่างที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเข้าไปมีส่วนในการร่วมตัดสินใจ ดำเนินการ ร่วมประเมินผล และรวมถึงร่วมรับผลที่เกิดจากการดำเนินการ นั้น ๆ ทั้งยังเป็นกลยุทธ์ให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจในการทำงาน นำพาองค์กรให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

1.2 ลักษณะ รูปแบบ กระบวนการมีส่วนร่วม

ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารเกี่ยวกับลักษณะ รูปแบบ กระบวนการมีส่วนร่วม ดังนี้

นาตยา พลับเกลี้ยง ได้นำแนวคิดของโคเฮนและอัฟฮอฟ (นาตยา พลับเกลี้ยง. 2552: 19; อ้างอิงจาก Cohen; & Uphoff. 1977: 27-58) มาผสมผสานกับแนวคิดของนักวิชาการไทย ได้อธิบาย ว่าการมีส่วนร่วม ต้องประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในขั้นเริ่มโครงการ เป็นขั้นตอนที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ค้นหาปัญหา วิเคราะห์ปัญหา และกำหนดความต้องการมีส่วนร่วม ทั้งนี้การวางแผนในลักษณะแบบ ล่างขึ้นบน (bottom-up planning) จะสร้างบทบาทให้บุคลากรในองค์กรมีอำนาจในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมมากกว่าการวางแผนแบบบนลงล่าง (top-down planning)

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผนเป็นขั้นตอนที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมาย กำหนดวิธีการ และวางแผนทางการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญ

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมขั้นดำเนินการ เป็นขั้นตอนที่ทุกคนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการทำ กิจกรรมร่วมกัน ตั้งแต่การบริหารงานจนถึงการลงมือปฏิบัติ เป็นการมีส่วนร่วมในการสนับสนุน ด้านทรัพยากร การบริหารงาน และประสานขอความช่วยเหลือ

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมขั้นประเมินผล เป็นขั้นตอนที่ทุกคนในองค์กร รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามาประเมินผลว่าการดำเนินงานตามแผนสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้หรือไม่ ซึ่งอาจแบ่ง การประเมินผลออกเป็นการประเมินผลย่อย (formative evaluation) หรือการประเมินผลในภาพรวม (summative evaluation)

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2550: 224) ได้อธิบายลักษณะการมีส่วนร่วม ดังนี้

ลักษณะที่ 1 เป็นกระบวนการของการให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ

ลักษณะที่ 2 เป็นการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของบุคคล

ลักษณะที่ 3 ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาของการบริหาร

ลักษณะที่ 4 การบริหารโดยการมีส่วนร่วมตั้งอยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ให้ผู้ได้บังคับบัญชา

ลักษณะที่ 5 ต้องการให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจขององค์กร

สุชาติ จักรพิสุทธิ์ (2549: 126) ได้อธิบายลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในสิทธิ (right) และเป็นสิทธิ (privilege) คือ ได้รับการเคารพและให้เกียรติ ไม่ถูกบังคับหรือครอบงำ

2. การมีส่วนร่วมเป็นการทำงานเป็นกลุ่ม

3. การมีส่วนร่วมเป็นสิ่งสำคัญของกระบวนการบริหาร

4. การมีส่วนร่วมเป็นเครื่องชี้วัดการพัฒนาชนบท

ดร. สุนทรายุทธ (2551: 155) ได้อธิบายลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

ประเภทที่ 1 การมีส่วนร่วมแบบถูกกระทำ ขั้นนี้เป็นขั้นเริ่มแรก ซึ่งถือว่าการมีส่วนร่วมนั้นเป็นการยอมรับหรือการเพิ่ม การเข้าถึงผลประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม หรือการช่วยเหลือปัจจัย การดำรงชีวิตเฉพาะหน้าบางประการ สำหรับผู้ที่เข้าไปเกี่ยวกับโครงการพัฒนา ซึ่งอาจจะหมายถึง บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเฉพาะ ซึ่งไม่เคยมีมาก่อน หรือหมายถึงการปรับปรุงหรือการแนะนำ รูปแบบการผลิตตามแนวทางเศรษฐกิจใหม่

ประเภทที่ 2 การมีส่วนร่วมแบบสะท้อนการถูกกระทำ การมีส่วนร่วมประเภทนี้เป็น ส่วนต่อเนื่องจากประเภทที่หนึ่ง โดยถือว่าการมีส่วนร่วมเป็นกิจกรรมทางการศึกษาบางประการ ที่สามารถช่วยให้เข้าใจสาเหตุของสภาพการณ์ต่าง ๆ เช่น ด้อยพัฒนา และเข้าใจปัญหา ซึ่งจะต้อง แก้ไขโดยจัดทำ โครงการพัฒนา

ประเภทที่ 3 การมีส่วนร่วมแบบกระตือรือร้น การมีส่วนร่วมในประเภทนี้เป็นกิจกรรม ที่เกี่ยวกับองค์การหรือบุคคลระดับพื้นฐาน ซึ่งเป็นผู้รับประโยชน์จากโครงการที่เกี่ยวข้องการมีส่วนร่วม ในระดับนี้คือ การส่งเสริมหรือการร่วมผลักดันให้องค์การที่เกี่ยวข้องดำเนินการควบคุม หรือติดตามผล ของโครงการ หรือทา การกระตุ้นให้มีส่วนร่วม

ประเภทที่ 4 การมีส่วนร่วมแบบสะท้อนความกระตือรือร้น ขั้นนี้เสริมต่อจากขั้นการมีส่วนร่วม อย่างกระตือรือร้น เป็นการสะท้อนหรือการประเมินข้อจำกัด และทางเลือกต่าง ๆ ภายใต้เงื่อนไขเดิม ของโครงการ โดยปกติรวมถึงการออกแบบการก่อรูปหรือการประเมินเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ทางเลือก ของโครงการพัฒนา ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะของโครงการและลักษณะทั่วไปของสังคมที่ต้องการ เข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่การศึกษา ตัดสินใจไปจนถึงการประเมินผลและควบคุม

สุรพล พุฒคำ (2550: 62) ได้อธิบายรูปแบบการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. รูปแบบการมีส่วนร่วมโดยพิจารณาจากบุคคล ซึ่งแบ่งได้ดังนี้
 - 1.1 การมีส่วนร่วมเป็นรายบุคคล
 - 1.2 การมีส่วนร่วมในรูปคณะกรรมการ
 - 1.3 การให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
2. รูปแบบการมีส่วนร่วมโดยพิจารณาจากผลงาน ซึ่งแบ่งได้ดังนี้
 - 2.1 การให้คำปรึกษา หรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน
 - 2.2 การเข้าร่วมวางแผนและตัดสินใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.3 การเข้าร่วมในการปฏิบัติงาน
 - 2.4 การมีส่วนร่วมในการติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงาน
3. รูปแบบการมีส่วนร่วมโดยพิจารณาจากภาระงาน ซึ่งแบ่งได้ดังนี้
 - 3.1 การมีส่วนร่วมนอกเหนือภาระงานที่ตนรับผิดชอบ
 - 3.2 การมีส่วนร่วมในขอบเขตภาระงานที่ตนรับผิดชอบ

สุรชัย เทียนขาว (2552: 21) ได้อธิบายว่ากระบวนการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการศึกษาชุมชน เป็นการกระตุ้นให้ประชาชนได้ร่วมกันเรียนรู้สภาพของชุมชน การดำเนินชีวิต ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการทำงาน ร่วมกันค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหา

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการวางแผนโดยมีการรวมกลุ่มอภิปรายและแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ การดำเนินงานและทรัพยากรที่จะใช้

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนา โดยมีการรวมกลุ่มอภิปรายและแสดงความคิดเห็นแรงงาน เงินทุนหรือเข้าร่วมบริหารงาน การใช้ทรัพยากร การประสานงานและการขอความช่วยเหลือจากภายนอก

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนาเป็นการนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทุกด้าน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกันของบุคคลและสังคม

ขั้นที่ 5 การมีส่วนร่วมในการติดตาม และประเมินในการพัฒนา เพื่อที่จะแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

ปาริชาติ วลัยเสถียร; และคนอื่น ๆ (2549: 208) ได้อธิบายลักษณะของการมีส่วนร่วม โดยแบ่งตามอำนาจหน้าที่ของผู้ร่วมงาน แบ่งเป็น 1) การสนับสนุนทรัพยากร คือ การสนับสนุนเงิน วัสดุ อุปกรณ์ แรงงาน หรือการช่วยทำกิจกรรม คือเข้าร่วมในการวางแผนการประชุมแสดงความคิดเห็น

การดำเนินการและการติดตามผล 2) อำนาจหน้าที่ของผู้ร่วม คือ เป็นผู้นำ เป็นกรรมการ เป็นสมาชิก ซึ่งลักษณะการ มีส่วนร่วมแสดงถึงระดับอำนาจของผู้เข้าร่วม

อัลสติน (สุรสวัสดิ์ แซ่จิ๋ว. 2554: 17-18; อ้างอิงจาก Arnstien. 1969: 215-217) ได้อธิบายว่า การมีส่วนร่วมจะมีลักษณะมากน้อยเพียงใดให้พิจารณาว่าผู้นำเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปร่วมในการใช้อำนาจ และมีบทบาทในการควบคุมได้เท่าใด ซึ่งบ่งบอกถึงภาวะผู้นำที่เป็นประชาธิปไตยว่ามีสูงหรือต่ำ โดยใช้อำนาจการตัดสินใจเป็นเกณฑ์ในการบ่งบอกการมีส่วนร่วม สรุปเป็นขั้นบันไดได้ 8 ขั้นและจัดได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

บันไดขั้นที่ 1-2 เรียกว่า ขั้นการมีส่วนร่วมเทียมหรือไม่มีส่วนร่วม หมายถึง ประชาชนไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอย่างแท้จริง

บันไดขั้นที่ 3-5 เรียกว่า ขั้นการมีส่วนร่วมพอเป็นพิธีหรือการมีส่วนร่วมบางส่วน หมายถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในบางส่วนบางอย่างเท่านั้น เพราะบางส่วนผู้มีอำนาจเต็มสงวนเอาไว้

บันไดขั้นที่ 6-8 เรียกว่า ขั้นการมีส่วนร่วมระดับอำนาจของประชาชน ซึ่งเป็นระดับที่ประชาชน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมาก เป็นการใช้อำนาจตัดสินใจของประชาชนโดยตรงหรือผ่านตัวแทน

แอนโทนี (สุรสวัสดิ์ แซ่จิ๋ว. 2554: 18-19; อ้างอิงจาก Anthony. 1978: 3-5) ได้ระบุถึงลักษณะสำคัญของการบริหารแบบมีส่วนร่วม 3 ประการ ดังนี้

ลักษณะที่ 1 ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนในการตัดสินใจ (subordinate involvement) โดยผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องเกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของตน และตัดสินใจอย่างมีความรับผิดชอบด้วยความรอบคอบ มีเหตุผล และคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก

ลักษณะที่ 2 สิ่งที่ต้องตัดสินใจต้องเป็นเรื่องสำคัญ (involvement in important decisions or issues) การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะต้องเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ โดยความสำคัญดังกล่าวเป็นความสำคัญของทั้งองค์กร และผู้ใต้บังคับบัญชา การที่ผู้บริหารเลือกเฉพาะเรื่องที่ไม่สำคัญหรือไม่เกี่ยวข้องมาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วม ไม่ใช่ลักษณะที่ถูกต้องของการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ลักษณะที่ 3 มีการแบ่งอำนาจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา (shared authority) ตามหลักการแล้ว การแบ่งอำนาจการตัดสินใจของผู้บริหารให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ได้ทำให้อำนาจของผู้บริหารลดลง แต่การแบ่งอำนาจการตัดสินใจไปให้ผู้ใต้บังคับบัญชากลับทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามาร่วมรับผิดชอบ

งานมากขึ้น ถ้าผู้บริหารกลัวการเสียอำนาจส่วนนี้และไม่ยอมแบ่งอำนาจการตัดสินใจไปให้ผู้ได้บังคับบัญชา การบริหารแบบมีส่วนร่วมก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่ามีนักวิชาการได้ให้ลักษณะ และรูปแบบไว้อย่างหลากหลายซึ่งมีขั้นตอน อยู่ในระหว่าง 4-5 ขั้นตอน ผู้วิจัยจึงได้สรุปว่าลักษณะของการมีส่วนร่วมมี 3 ระดับ โดยเริ่มจากการไม่มีส่วนร่วมเลย การมีส่วนร่วมบางส่วน และพัฒนาจนถึงการมีส่วนร่วมเต็มรูปแบบโดยประชาชนส่วนใหญ่ มีอำนาจในการตัดสินใจมากที่สุด การมีส่วนร่วมจะมีขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้ 1) การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและหาสาเหตุของปัญหา 2) การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินงานกิจกรรม 3) การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน และ 4) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

1.3 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

การทำกิจกรรมใด ๆ ก็ตามจะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการทำกิจกรรมนั้น ๆ การกระทำกิจกรรมร่วมกันย่อมก่อให้เกิดประโยชน์และความสำคัญตามที่นักวิชาการหลายท่านได้ได้อธิบายไว้ ดังนี้

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2554: 11) ได้อธิบายว่า การมีส่วนร่วมมีความสำคัญ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิด ระหว่างผู้เกี่ยวข้องทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มบุคคลอย่างแท้จริง

2. การมีส่วนร่วมมีผลในทางจิตวิทยา คือทำให้เกิดการต่อต้านน้อยลง ในขณะที่เดียวกันก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการที่ผู้บริหารสามารถใช้ตรวจสอบว่าสิ่งที่ตนเองรู้ตรงกับสิ่งที่ ผู้ร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาหรือไม่

3. เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์การทำงาน ตลอดจนเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

4. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความสามารถและฝึกทักษะการทำงาน การทำงานร่วมกับบุคคลอื่น (team spirit) และความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น

5. การมีส่วนร่วมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

ถวิล มาตรฐาน (2554: 195) ได้อธิบายว่า การมีส่วนร่วมมีความสำคัญ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมเป็นการระดมสรรพกำลังจากทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำเอาประสบการณ์ ความรู้และทักษะของแต่ละคนมาใช้ในการวางแผน ทำให้ได้แผนงานที่ดีสมบูรณ์ขึ้น และนำไปปฏิบัติจะประสบผลสำเร็จได้ดีขึ้นเช่นเดียวกัน

2. การมีส่วนร่วมทำให้คุณภาพการตัดสินใจสูงขึ้นและทำให้ได้แผนงานที่เกิดจากหลาย ๆ ทัศนะและหลากหลายผู้ชำนาญการ/ผู้เชี่ยวชาญ

3. การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ส่งเสริมให้เกิดความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ทำให้เกิดพันธสัญญาพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ ตลอดจนช่วยให้เกิดการสนับสนุนในการนำไปปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบในผลลัพธ์

4. การมีส่วนร่วมในการวางแผน และการตัดสินใจเป็นมรรควิธีหนึ่งในการพัฒนาหรือเป็นการสร้างวัฒนธรรมในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้เกิดความสามัคคีในทีมงานและสร้างความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวในองค์กร

5. การมีส่วนร่วมในการบริหารเปิดโอกาสให้แต่ละบุคคล กลุ่มบุคคลเพิ่มพูนประสบการณ์ในวิชาชีพและแสวงหาแนวทางพัฒนาวิชาชีพของตนเอง

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2549: 20-21) ได้อธิบายถึงเหตุผลของความจำเป็นในการมีส่วนร่วมโดยทั่วไป มีดังนี้

1. ทรัพยากรธรรมชาติมีอยู่จำกัด ทุกคนมีความห่วงใย จึงต้องเข้ามามีส่วนร่วม
2. เพื่อให้ชุมชนและกลุ่มต่าง ๆ สนับสนุนต่อผลการตัดสินใจนั้น ๆ หรือในบางกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่อยู่ในสถานะที่จะบังคับใช้การตัดสินใจนั้น ๆ ได้หรือต้องได้รับความสนใจสนับสนุนจากคน ส่วนใหญ่ของชุมชน จึงจะสามารถดำเนินการได้ มิฉะนั้นกลุ่มคัดค้านอาจทำให้โครงการล้มเลิกไปได้ จึงต้องให้ชุมชนสนับสนุนโครงการให้มาก

3. เมื่อต้องตัดสินใจอย่างไรแล้ว จะเกิดผลกระทบที่สำคัญต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เช่น จะสร้างอ่างเก็บน้ำแล้วต้องอพยพบุคคลจำนวนมากออกจากสถานที่ก่อสร้าง

4. เพื่อหาทางเลือกที่ดีกว่าทั้งนี้ฝ่ายรัฐบาลอาจไม่มีข้อมูลที่ดีหรือแนวคิดที่เหมาะสมที่สุดเสมอไป หรือจะลอกแบบจากกิจกรรมที่สำเร็จโดยใช้ชุดความรู้เดียว หรือแผนงานที่พิเศษเพียงแผนเดียวเพื่อไปใช้ในที่อื่นที่ต่างสภาพแวดล้อมให้สำเร็จได้ง่าย ๆ จึงต้องให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้ที่ใช้ประโยชน์จากโครงการมาร่วมให้ความคิดเห็นด้วย

5. เป็นหลักการบริหารบนพื้นฐานของความจริงและยุติธรรมภายใต้ระบบประชาธิปไตย การให้มีส่วนร่วมจากประชาชนเสมือนการให้ตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน นอกจากนี้การที่ชนกลุ่มต่าง ๆ มีส่วนร่วมโดยร่วมในการค้นหาปัญหา ร่วมวางแผน เป็นต้น

6. ประชาชนอาจจะเป็นต้นเหตุของความล้มเหลวของโครงการได้ ถ้าไม่ให้มีส่วนร่วม เช่น การรณรงค์ลดปริมาณขยะ การให้ดูดซับบุหรี่ย การเลิกดื่มสุรา การรักษาสุขภาพอนามัยการประหยัดพลังงาน เป็นต้น

7. ประชาชนอยู่ใกล้ชิดเหตุการณ์รับทราบและเผชิญปัญหานั้น ๆ เอง เช่น การรณรงค์ลดปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด การใช้สิ่งสาธารณะประโยชน์ การทุจริตการเลือกตั้ง การคอร์รัปชัน เป็นต้น

8. จำเป็นต้องมีตัวแทนประชาชนหลายฝ่ายร่วมดูแลผลประโยชน์ของตน เพราะที่ผ่านมาผลประโยชน์จากการพัฒนาตกถึงเฉพาะคนบางกลุ่ม

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553: 33) ได้อธิบายความสำคัญของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการสร้างสรรค์ให้มีการระดมสรรพกำลังจากบุคคลต่าง ๆ ทั้งพลังความคิด สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ เป็นการสร้างบรรยากาศและพัฒนาประชาธิปไตยในการทำงาน ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพและคุณภาพที่ดี ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจแก่บุคลากร และสร้างความสมดุลระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความสำคัญของการมีส่วนร่วมสามารถแบ่งเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. ช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตรงเป้าหมาย โดยทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของมีการประสานงานที่ดี
2. เป็นการถ่วงดุลอำนาจระหว่างกัน เนื่องจากการตัดสินใจไม่ได้มาจากคนใดคนหนึ่ง แต่เป็นการตัดสินใจร่วมกัน
3. เป็นการระดมพลังและความคิด สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ แลกเปลี่ยนข้อมูลของแต่ละบุคคล
4. เป็นการสร้างบรรยากาศและพัฒนาประชาธิปไตยในการทำงาน ลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงาน และเป็นผลดีในทางจิตวิทยา โดยทำให้เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันด้วยเหตุและผล

1.4 การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

จันทราณี สงวนนาม (2551: 68-74) ได้อธิบายทฤษฎีการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management) ตามแนวคิดของคริส อากีร์ส ว่าการบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมมือในการพัฒนาองค์การ ที่ปฏิบัติอยู่ด้วยความเต็มใจ ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกขององค์การจะมีความผูกพันกับองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่และมีความปรารถนาที่จะได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การ
2. การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดการยอมรับในเป้าหมายเพราะนอกจากช่วยกระตุ้นให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นแล้ว ยังช่วยให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่มสมาชิก และความร่วมนั้นจะแพร่ขยายไปทั้งองค์การทำให้สมาชิกทั้งองค์การมีเป้าหมายเดียวกัน การมีส่วนร่วม

เป็นการยินยอม และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ซึ่งมีผลทั้งทางใจ การยอมรับ การสนับสนุนมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่

3. การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ การที่บุคคลได้แสดงความคิดเห็นและยอมรับในเป้าหมายเดียวกันจะช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการทำงานของตนเอง

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2552: 268) ได้อธิบายว่าการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมจะประสบความสำเร็จต้องประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านจิตวิทยา คือ ค่านิยม ทศนคติ และความคาดหวังของสมาชิกองค์การ หากบุคคลไม่ต้องการมีส่วนร่วม ความพยายามขององค์การในการสร้างการมีส่วนร่วมจะประสบความล้มเหลว หรือหากองค์การสร้างการมีส่วนร่วม แต่ผลลัพธ์จากการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นไม่สอดคล้องกับความคาดหวังจะทำให้การมีส่วนร่วมไม่ยั่งยืน และค่านิยมแบบปัจเจกชนนิยมจะทำให้การมีส่วนร่วมประสบปัญหา เพราะคุณลักษณะของการมีส่วนร่วมที่สำคัญคือการเน้นการปฏิบัติงานเป็นกลุ่ม

2. ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ 1) ลักษณะการออกแบบขององค์การ การออกแบบให้มีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน หากบุคคลแต่ละคนมีอิสระในการตัดสินใจอาจเป็นผลเสียต่องาน เพราะบุคคลอาจมีการตัดสินใจที่ไม่สอดคล้องหรือขัดแย้งกัน และ 2) บรรยากาศขององค์การ หากองค์การมีบรรยากาศของความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลด้วยกันการสร้างการมีส่วนร่วมมีแนวโน้มจะประสบความล้มเหลว

3. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงระเบียบของราชการและการแข่งขัน การใช้วิธีแบบกลุ่มงานจะเหมาะสมกว่าการมีส่วนร่วมในลักษณะปัจเจกบุคคล และการมีส่วนร่วมระหว่างทีมจัดการและบุคลากร เพราะวิธีการแบบกลุ่มงานช่วยทำงานได้รวดเร็วในการตอบสนองปัญหาได้อย่างเป็นเอกภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เป็นการทำงานให้สมาชิกทุกคนในองค์การมีส่วนร่วมในการกำหนดภารกิจในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา และการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์การ โดยจะต้องกระจายอำนาจซึ่งเกี่ยวกับการตัดสินใจให้กับสมาชิก เพื่อเป็นแรงจูงใจให้สมาชิกเกิดความสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ โดยต้องอาศัยปัจจัย 3 ประการเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านจิตวิทยา คือ ค่านิยม ทศนคติ และความคาดหวังของสมาชิกองค์การ 2) ปัจจัยด้านองค์การ คือ ลักษณะการออกแบบขององค์การ และบรรยากาศขององค์การ และ 3) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม คือ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงระเบียบขององค์การและการแข่งขัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินความต้องการจำเป็น

ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น ประเภทของความต้องการจำเป็น ขั้นตอนของการประเมินความต้องการจำเป็น วิธีการที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิจัย ดังนี้

2.1 ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น

สุวิมล ว่องวาณิช (2548: 62) ได้ให้ความหมายคำว่า “การประเมินความต้องการจำเป็น” ไว้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นกับสภาพที่ควรจะเป็น โดยระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดว่ามีลักษณะเช่นใด และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่ามีลักษณะเช่นใด จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่าสมควรเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง การประเมินความต้องการจำเป็นทำให้ได้ข้อมูลที่น่าไปสู่การเปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการศึกษาหรือการเปลี่ยนแปลงผลที่เกิดขึ้นปลายทาง การเปลี่ยนแปลงอันเนื่องมาจากการประเมินความต้องการจำเป็นจึงเป็นการเปลี่ยนแปลงในเชิงสร้างสรรค์และเป็นการเปลี่ยนแปลงทางบวก

ไรอัน วัตกิน (Ryan Watkins, 2008: ออนไลน์) ได้กล่าวถึง การประเมินความต้องการจำเป็นว่าเป็นกระบวนการที่เป็นระบบของการถามคำถาม การเปรียบเทียบคำตอบ และการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องทำต่อไปเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของมนุษย์หรือองค์กร

แมคคิลลิป (นันธิมา ศรีสุวรรณ, 2550: 9; อ้างอิงจาก Mckillip) ให้ความหมายของความต้องการจำเป็นว่า หมายถึงการตัดสินใจคุณค่าของกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับปัญหาที่พบ และพยายามหาหนทางในการแก้ปัญหา ความหมายดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับ 4 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการจำเป็น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณค่าซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล
2. ความต้องการจำเป็น เป็นเรื่องเฉพาะของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
3. ความต้องการจำเป็นเรื่องที่อยู่ในรูปของปัญหาเมื่อผลผลิตไม่เพียงพอ
4. ความต้องการจำเป็น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือการพิจารณาหาหนทางในการแก้ปัญหา

วิทกิน (Witkin, 1984) กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึงกระบวนการที่เป็นระบบที่นำมาใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับสภาพที่มุ่งหวังโดยเน้นความแตกต่างของผลลัพธ์ (Outcome gaps) และนำมาจัดเรียงลำดับ และเลือกความต้องการจำเป็นมาแก้ไข

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการประเมินความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดความแตกต่างของสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ควรจะเป็น และทำการเรียงลำดับความสำคัญเพื่อหาความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญที่สุดสำหรับเป็นแนวทางในการ

แก้ปัญหา โดยใช้กระบวนการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจในการดำเนินการวางแผน
วางแผนทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาในเรื่องนั้น ๆ ได้ตรงกับความต้องการ

2.2 ประเภทของความต้องการจำเป็น

การกำหนดความต้องการจำเป็น ตามนิยามความต้องการจำเป็น มีบทบาทสำคัญต่อ
การออกแบบการประเมินความต้องการจำเป็น ซึ่งอาภรณ์ ใจเที่ยง (2550: 41-42) ได้กล่าวถึง ประเภท
ของการนิยามความต้องการจำเป็นไว้ดังนี้

1. การนิยามตามโมเดลความแตกต่าง (Discrepancy model) หมายถึง ความแตกต่าง
ระหว่างสิ่งที่มุ่งหวังกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง นิยามนี้ยังสามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกกำหนด
ความต้องการจำเป็นในลักษณะของความแตกต่างของผลที่เกิดขึ้น แต่ไม่ได้กำหนดว่าต้องมีความ
แตกต่างกันเท่าใด จึงจะถือว่าเป็นความต้องการจำเป็น กลุ่มที่สองกำหนดความต้องการจำเป็น
ลักษณะของความแตกต่างของผลที่เกิดขึ้นก็ได้หรือไม่ใช้ก็ได้ เช่น มุมมองของ สคริฟเวน (Scriven) แต่
เกณฑ์การพิจารณาว่าจะเป็นการต้องการหรือไม่ ให้พิจารณาจากประโยชน์ที่ได้รับ หากความ
ต้องการจำเป็นได้รับการตอบสนอง หรือความเสียหายหรือผลเสียที่จะเกิดขึ้น หากความต้องการ
จำเป็นนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง นิยามนี้ สคริฟเวน เรียกว่า Performance needs

2. การนิยามตามโมเดลการแก้ปัญหา (Solution model) สคริฟเวน (Scriven) ให้ข้อเสนอแนะ
ว่าความต้องการจำเป็นไม่ต้องกำหนดในลักษณะของความแตกต่างเสมอไป แต่สามารถกำหนดเป็นสิ่งที่
ซึ่งหากไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดสภาวะที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น หรือสิ่งที่แสดงว่ามีความต้องการ
จำเป็นและเป็นประโยชน์ ซึ่งต้องเสริมในส่วนที่ขาดหายไป ให้มีความสมบูรณ์ขึ้นความต้องการจำเป็น
ตามนิยามนี้ จัดอยู่ในกลุ่มของนิยามตามโมเดลการแก้ปัญหา (Solution model) หมายความว่า สิ่ง
ที่ต้องการและจำเป็นต้องทำให้ได้ หรือทำให้เกิด หรือทำให้มี ซึ่งหากไม่ได้รับจะอยู่ในสภาวะที่ไม่พึง
ประสงค์ นิยามตามโมเดลการแก้ปัญหานี้ สคริฟเวน เรียกว่า Treatment needs

ประเภทความต้องการจำเป็น มีนักวิชาการ นักประเมินได้จัดประเภทความต้องการจำเป็นไว้
หลากหลาย ที่สำคัญมีดังนี้

แบรดชอร์ (อาภรณ์ ใจเที่ยง. 2550: 9; อ้างอิงจาก Bradshaw. 1972; Mckillip. 1987)
จำแนกความต้องการจำเป็นตามความคาดหวัง 4 ประเภท สรุปได้ ดังนี้

1. ความต้องการจำเป็นในรูปแบบความแตกต่างของสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่คาดหวังไว้
ซึ่งสภาพที่คาดหวังไว้นั้นได้รับการกำหนดหรือสร้างเกณฑ์จากประสบการณ์และความรู้ของ
ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ความต้องการจำเป็นประเภทนี้มีประโยชน์ในการดำเนินการวางแผนในด้านที่
ไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานด้านนั้นมาก่อนหรือมีประสบการณ์เพียงเล็กน้อย แต่กลุ่มเป้าหมาย
อาจไม่นำมาใช้ประโยชน์ เนื่องจากเป็นความต้องการจำเป็นของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น

2. ความต้องการจำเป็นที่เกิดจากความคาดหวังของสมาชิกในกลุ่ม ที่มีผลผลิตหรือผลงานของตน อาทิ ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม การพัฒนาทีมงาน

3. ความต้องการจำเป็นในรูปแบบความแตกต่างของสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่คาดหวังไว้ ซึ่งสภาพที่คาดหวังนั้นเป็นความต้องการของผู้รับบริการ อาทิ จำนวนผู้สมัครเข้าเรียนในสถานศึกษา ซึ่งเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจด้านงบประมาณและการกำหนดแผนงานขององค์กร

4. ความต้องการจำเป็นในรูปแบบความแตกต่าง ของการได้รับการบริการของกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ต่างกัน

วิทกิน (ชานาญ วิริยะกุล. 2551: 5; อ้างอิงจาก Witkin. 1984) จำแนกความต้องการจำเป็นตามองค์กรผู้รับและผู้ให้บริการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความต้องการจำเป็นระดับปฐมภูมิ (Primary needs) เป็นความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ (Service receivers) หรือลูกค้าในทางการศึกษาส่วนใหญ่เป็นความต้องการจำเป็น ของนักเรียน ความต้องการจำเป็นระดับทุติยภูมิ (Secondary needs) เป็นความต้องการจำเป็นของผู้ให้บริการ (Service providers) เช่น ความต้องการจำเป็นของบุคลากรในหน่วยงาน ความต้องการจำเป็นของผู้บริหาร และความต้องการจำเป็นระดับตติยภูมิ (Tertiary needs) เป็นความต้องการจำเป็นด้านทรัพยากรและการแก้ปัญหา (Resources solution) ซึ่งช่วยในการดำเนินงานของหน่วยงาน ในบรรดาความต้องการจำเป็นทั้งหมด วิทกินเห็นว่าความต้องการที่มีความสำคัญที่สุด คือ ความต้องการจำเป็นเป็นระดับปฐมภูมิ เนื่องจากเป็นกลุ่มเป้าหมายที่องค์กรต้องรับใช้

นอกจากนี้ วิทกิน (ชานาญ วิริยะกุล. 2551: 6; อ้างอิงจาก Witkin. 1984) ยังได้แบ่งประเภทของความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 (Primary) ความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ (Service receivers) เช่น นักเรียน ลูกค้า คนไข้ ผู้ใช้ข้อมูล พนักงาน เป็นต้น

ระดับที่ 2 (Secondary) เป็นความต้องการจำเป็นของผู้ให้บริการและกำหนดนโยบาย (Service providers and policymakers) เช่นครู ผู้ปกครอง บรรณารักษ์ ผู้บริหาร ผู้จัดการ

ระดับที่ 3 (Tertiary) ความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับทรัพยากรหรือวิธีแก้ปัญหา (Resources or Solutions) เช่น อาคารสถานที่ การอำนวยความสะดวก วัสดุ เทคโนโลยี การขนส่ง เงินเดือนและผลตอบแทน เงื่อนไขการทำงาน เป็นต้น

คอฟแมน; โรเจอร์; และ เมเยอร์ (สุวิมล ว่องวานิช. 2548: 49; อ้างอิงจาก Kaufman; Rojas; & Mayer. 1993) ได้จำแนกความจำเป็นใหม่ตามแนวคิดเชิงระบบได้เป็น 4 ประเภท คือ ความต้องการจำเป็น ด้านปัจจัย (Input needs) ความต้องการจำเป็น ด้านกระบวนการ (Process needs) ความต้องการจำเป็นด้านผลลัพธ์ (Outcome needs) ความต้องการจำเป็นด้านการแก้ปัญหา (Solution

needs) ตามความคิดของคอฟแมน; โรเจอร์; และ เมเยอร์ ความต้องการจำเป็นด้านผลลัพธ์ถือเป็น ความต้องการจำเป็นที่แท้จริง (Needs) ส่วนความต้องการจำเป็นด้านปัจจัยและกระบวนการ ถือเป็น ความต้องการจำเป็นเทียม (Quasi needs) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความต้องการจำเป็นที่แท้จริง (Needs) ความต้องการจำเป็นนี้ ต้องมีการจำแนกเป็น 1) ความต้องการจำเป็นระดับจุลภาค เน้นการวัดผลผลิต 2) ความต้องการจำเป็นระดับมหภาค เน้น การผลิตผล และ 3) ความต้องการจำเป็นระดับเมกะเน้นการวัดผลลัพธ์โดยการเปรียบเทียบความ แตกต่างของสภาพที่เป็นจริง กับสภาพที่ควรจะเป็นด้านผลผลิต (Product gap) ผลิตผล (Output gap) และผลลัพธ์ (Outcome gap) ตามลำดับ

2. ความต้องการจำเป็นเทียม (Quasi needs) ความต้องการจำเป็นจำแนกเป็นต้องการ จำเป็นด้านกระบวนการ และปัจจัยโดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพ ที่ควรจะเป็นด้านกระบวนการ (Process gap) และด้านปัจจัย (Input gap)

สุวิมล ว่องวาณิช (2548: 53) ได้แบ่งจำแนกความต้องการจำเป็น ตามช่วงเวลาที่ต้องการ กำหนดความต้องการจำเป็น ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ความต้องการจำเป็นในปัจจุบัน (Present หรือ Current needs) เช่น ความต้องการจำเป็นของครูในปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนเพื่อ พัฒนาทักษะการคิดของผู้เรียน (2) ความต้องการจำเป็นในอนาคต (Future needs) เป็นความต้องการ จำเป็น ที่กำหนดล่วงหน้าว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง เพื่อเตรียมการรับมือ หรือป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะ เกิด เช่น ความต้องการจำเป็นในการผลิตบัณฑิตศึกษาในอีก 10 ปี ข้างหน้าจะมีลักษณะเช่นใด หาก ประเทศไทยจะเปลี่ยนผ่านตนเองเข้าสู่สังคมฐานความรู้ในยุคเศรษฐกิจฐานความรู้ ความต้องการ จำเป็นในการพัฒนากำลังคนระดับช่างฝีมือเพื่อสร้างขีดสมรรถนะในการ แข่งขันของประเทศ นอกจากนี้สุวิมล ว่องวาณิช ยังแบ่งประเภท ความต้องการจำเป็นตามขอบเขตการวิจัยดังนี้ การวิจัย ประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (Complete needs assessment) มีกิจกรรมต้อง ดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ การระบุความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญที่สุด (Needs identification) การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น (Needs analysis) และการกำหนดทางเลือกของ การแก้ปัญหา (Needs solution)

จากการศึกษาประเภทของความต้องการจำเป็น พบว่ามีการแบ่งประเภทความต้องการ จำเป็นไว้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้วิจัยว่าต้องการข้อมูลประเภทใด ซึ่งจะช่วยในการ ออกแบบการวิจัย การเก็บข้อมูลได้ตรงตามความต้องการหรือจุดมุ่งหมาย ซึ่งผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ความ ต้องการจำเป็นสามารถแบ่งได้ทั้งยึดตัวบุคคลกับยึดกระบวนการเป็นหลัก ซึ่งยึดบุคคลเป็นหลักแบ่งได้ เป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการ ความต้องการจำเป็นของผู้ให้บริการ และ ความต้องการจำเป็นของด้านทรัพยากรและการแก้ปัญหา ความต้องการจำเป็นที่ยึดกระบวนการเป็น

หลัก สามารถแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ความต้องการจำเป็นด้านผลลัพธ์ ด้านผลผลิต ด้านผลผลิต และความต้องการ และด้านการแก้ปัญหา

2.3 ขั้นตอนของการประเมินความต้องการจำเป็น

การประเมินความต้องการจำเป็น เป็นการวางแผนการดำเนินงานเพื่อขจัดปัญหาที่เกิดจากความต้องการจำเป็น มีนักวิชาการได้กล่าวถึงขั้นตอนการประเมินไว้ ที่สำคัญมีดังนี้

สุวิมล ว่องวานิช (2548: 79-85) กล่าวว่า การใช้ประโยชน์จากผลที่ได้จากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นคือการนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กร ตามหลักการบริหารองค์กรเมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการจำเป็นแล้วต้องนำข้อมูล ความต้องการจำเป็นมาวิเคราะห์ เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิด ความต้องการจำเป็นนั้น ๆ แล้วจึงทำการศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหา และผลกระทบที่ตามมา เพื่อจะได้กำหนดแผนงานที่หน่วยงานต้องไปดำเนินการจัดทำให้สำเร็จเพื่อสนองความต้องการจำเป็นให้ครบถ้วน ดังนั้น กระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์จึงประกอบด้วย (1) การระบุความต้องการจำเป็น (Needs Identification) (2) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) และ (3) การกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็น (Needs Solution)

1. การระบุความต้องการจำเป็น (Needs Identification) มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันของหน่วยงานในทุกส่วนก่อนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง การวางแผนจำเป็นต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน หลังจากได้รับรู้ข้อมูลหน่วยงานแล้ว จึงนำข้อมูลนั้นมาใช้ระบุลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น มีการเก็บข้อมูลวิจัยและการออกแบบโครงการ

2. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) เป็นการวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการแก้ไขและทรัพยากรที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นที่ได้จากการศึกษาในช่วงแรก โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้ทรงคุณวุฒิ องค์กรในชุมชน การศึกษาเอกสาร และการระดมความคิด เป็นต้น

3. การกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็น (Needs Solution) ขั้นตอนนี้มีการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา และเกิดความต้องการจำเป็น เพื่อกำหนดยุทธวิธีที่ใช้ในการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับบริบท มีการออกแบบการพัฒนาตามทางเลือก

นอกจากนี้การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์จะอยู่บนพื้นฐานหลักการ 2 ประการ ได้แก่ หลักการแรกคือ “หลักความแตกต่าง” (Discrepancy) ที่กล่าวว่ากระบวนการวิจัยผู้วิจัยอาจออกแบบการวิจัยให้มีการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงกับสถานะที่ควรจะเป็นหรือออกแบบการวิจัยโดยมีนัยของความแตกต่างแฝงอยู่ แต่ความแตกต่างไม่ใช่จะบ่งบอกความต้องการจำเป็นเสมอไป ขึ้นอยู่กับการกำหนดความสำคัญของเป้าหมายที่พึงประสงค์ หากกำหนดไว้สูงมาก ความแตกต่างนั้นก็อาจไม่ใช่ความต้องการจำเป็น ดังนั้นในการวิจัยประเมินความต้องการ

จำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้อยู่ในระดับต่ำที่สุด ที่จะขาดแคลนไม่ได้ มิฉะนั้นจะเกิดความเสียหาย และหลักการที่สองคือ “หลักความสำคัญ” (Importance) ที่กล่าวว่า สิ่งที่เป็นความต้องการ จำเป็นต้องมีความสำคัญมาก ต้องได้รับการตอบสนองและต้องมีลำดับความสำคัญ ดังนั้นไม่ว่าผู้วิจัย จะดำเนินการในกิจกรรมการกำหนดความต้องการจำเป็น กิจกรรมการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น หรือกิจกรรมการกำหนดวิธีการแก้ไข ความต้องการจำเป็นที่เกิดขึ้น ก็จะต้องมีการจัดลำดับ ความสำคัญ (Needs Prioritization) ของผลการประเมินความต้องการจำเป็นในทุกกิจกรรม (สุวิมล ว่องวานิช. 2548: 81)

ดังนั้น การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์จึงสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ขั้นตอน ย่อย ดังนี้

1. การศึกษาสิ่งที่ควรจะเป็น (What should be)
2. การศึกษาสภาพที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบัน (What is)
3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จาก ข้อ 1 และ ข้อ 2 และจัดลำดับ ความสำคัญของผลที่เกิดขึ้น เพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น
4. การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างในข้อ 3 และจัดลำดับความสำคัญของ สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น
5. การศึกษาและกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดความ ต้องการจำเป็นที่วิเคราะห์ได้จากข้อ 4 ซึ่งก็ต้องผ่านการจัดลำดับความสำคัญและสรุปสุดท้ายว่าทางเลือกใดที่ สมควรนำไปปฏิบัติมากที่สุด

กล่าวคือ การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ประกอบด้วยกระบวนการ 3 ขั้นตอน คือ การระบุความต้องการจำเป็น (Needs Identification) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) และ การกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็น (Needs Solution) โดยมีขั้นตอนย่อย 5 ขั้นตอน

วิทกิน; และ อัลสชูลด์ (นาตยา พลับเกลี้ยง. 2552: 16-17; อ้างอิงจาก Witkin; & Altschuld. 1995) กล่าวว่า การประเมินความต้องการจำเป็นที่มีประสิทธิภาพควรเป็นการประเมินความต้องการ จำเป็นแบบสมบูรณ์ (Complete needs assessment) โดยมีขั้นตอนประกอบ ด้วย การระบุความ ต้องการจำเป็น (Needs identification) การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Needs analysis) และ การประเมินความต้องการจำเป็น (Needs assessment) เพื่อระบุสุดท้ายว่าความต้องการจำเป็นที่ สำคัญที่สุดคืออะไร ซึ่งสามารถแบ่งขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ได้ 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ก่อนการประเมิน (Pre-assessment) ระยะก่อนการประเมิน เป็นขั้นตอนการสำรวจ เพื่อวางแผนทำการประเมินความต้องการจำเป็นโดยรวบรวมสิ่งที่ตระหนักว่าเป็นปัญหาหรือความ

ต้องการจำเป็นของการปฏิบัติงานในปัจจุบัน แล้วกำหนดขอบเขตหรือประเด็นที่สนใจที่จะพัฒนา กำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการประเมินรวมทั้งกำหนดข้อมูลที่มีอยู่ และเป็นข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการจำเป็น ที่มุ่งประเมินและทำการกำหนดข้อมูลที่รวบรวมแหล่งข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ผลที่ได้จากการดำเนินการในระยาะนี้ คือ แผนการปฏิบัติงาน เบื้องต้นของการประเมินความต้องการจำเป็นสำหรับใช้ในระยะการประเมิน และระยะหลังประเมิน

ระยะที่ 2 การประเมิน (Assessment) ระยะการประเมิน เป็นขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลตามที่กำหนดในแผนการปฏิบัติงาน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความต้องการจำเป็น จากนั้นนำข้อมูลความต้องการจำเป็นที่ได้มาจากการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในระดับเบื้องต้น รวมทั้งวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็น ซึ่งอาจจะมี ความเกี่ยวข้องกับความต้องการจำเป็นใน 3 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ระดับปฐมภูมิหรือผู้รับบริการ เช่น นักเรียน ลูกค้า คนไข้ ระดับที่ 2 ระดับทุติยภูมิหรือผู้ให้บริการ เช่น ครู ครอบครั้ว แพทย์ บรรณารักษ์ และระดับที่ 3 ระดับตติยภูมิ หรือ ทรัพยากรและแนวทางการแก้ปัญหา เช่น วัสดุอุปกรณ์ ขนาดของห้องเรียน เวลา เงินสนับสนุนและทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่ประกอบด้วยความต้องการจำเป็นที่วิเคราะห์ได้ กับสาเหตุของความต้องการจำเป็นนั้น ผลที่ได้จากการดำเนินการในระยาะนี้ คือ เกณฑ์หรือแนวทางสำหรับดำเนินการแก้ปัญหาที่มีความสำคัญ

ระยะที่ 3 หลังการประเมิน (Post assessment) ระยะหลังการประเมิน เป็นขั้นตอนของการนำผลประเมินในระยาะที่ 2 ไปใช้ประโยชน์โดยจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น กำหนดวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมสามารถปฏิบัติได้ และนำเสนอผลการปฏิบัติงานทำการประเมิน การประเมินความต้องการจำเป็นและนำเสนอรายงานผลการประเมินความต้องการจำเป็นแก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผลที่ได้จากการดำเนินการในระยาะนี้ คือ แผนการปฏิบัติงาน รายงานผลการประเมินความต้องการจำเป็น ข้อเสนอที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือข้อสรุปปากเปล่า

ในการประเมินความต้องการจำเป็นโดยทั่วไปมีขั้นตอนดังนี้ (พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต, 2552: 101-102)

1. กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตของการประเมินความต้องการจำเป็นให้ชัดเจน โดยขั้นตอนต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องสัมพันธ์กัน

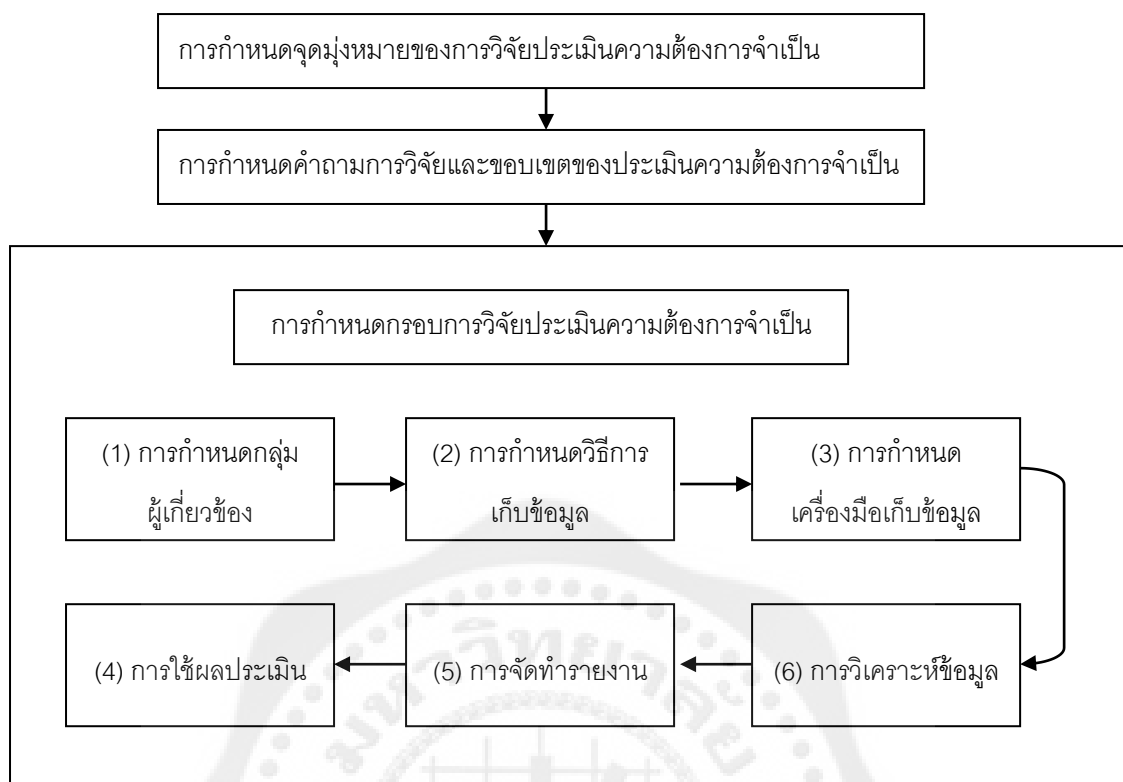
2. ออกแบบประเมินความต้องการจำเป็น โดยทำการกำหนดรายการที่จะศึกษาให้ชัดเจน ซึ่งรวมถึงจุดมุ่งหมายเฉพาะในการศึกษา ขอบเขตเนื้อหาของความต้องการจำเป็นที่จะประเมินและ ชนิดของความต้องการจำเป็นที่ต้องการจำแนก จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนและตรงเป้าหมายจะนำไปสู่การเก็บรวบรวมการวิเคราะห์ข้อมูลและกระบวนการรายงานผลที่ดี ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลอาจ รวมถึงการจัดการเรื่องการสำรวจ การสัมภาษณ์ และการจัดลำดับ

3. ประเมินความต้องการจำเป็นโดยการหาความแตกต่างระหว่างสถานะที่เป็นเป้าหมายกับสถานะที่เป็นจริง จากนั้นจึงศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างซึ่งเป็นปัญหา

4. จัดลำดับความต้องการจำเป็นหรือการจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ซึ่งควรทำในรูปแบบของความจำเป็นสูงสุดและต่ำสุดโดยการวางขั้นตอนการเชิงปริมาณ เพื่อจัดลำดับความสำคัญรวมทั้ง การจัดหมวดหมู่ของความต้องการจำเป็นมีความสมบูรณ์สามารถใช้ในการวางแผนปฏิบัติการได้

5. การรายงานผลและการใช้ผล ผลที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็นจะทำให้เราทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่จะต้องแก้ไข ทำให้เราสามารถกำหนดเป้าหมายของโครงการหรือการวางแผนโครงการต่าง ๆ ตลอดจนสามารถตัดสินใจเลือกหนทางแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะประการหนึ่งของการประเมินความต้องการจำเป็นคือการใช้ผลเพื่อการวางแผน การแก้ปัญหา การกำหนดเกณฑ์สำหรับการวัดผลสัมฤทธิ์ หรือ การยกระดับมาตรฐานและการตรวจสอบมาตรฐานการศึกษา ดังนั้นในขั้นสุดท้ายของกระบวนการคือ การนำผลที่ค้นพบไปใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในช่วงเวลาที่จำกัดคือสามารถส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารได้เหมาะสมในช่วงเวลาที่มีอยู่

นอกจากนี้สุวิมล ว่องวานิช (2548: 105) ยังได้สังเคราะห์ขั้นตอน การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น จากนักวิชาการด้านการประเมินไว้ โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการออกเป็น 3 ระยะได้แก่ **ระยะแรก** เป็นระยะก่อนการประเมิน ซึ่งจะเป็นขั้นเตรียมการ มีการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้เกิด กำหนดกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์ กลุ่มเป้าหมาย และกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง และขั้นตอนแบบการประเมิน **ระยะที่สอง** ระหว่างการประเมิน มีการกำหนดวิธีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น และการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น และ **ระยะที่สาม** ระยะหลังการประเมิน มีการนำผลไปใช้ประโยชน์ การเสนอผลหรือรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ กำหนดแนวทางการแก้ไขเพื่อขจัดปัญหาที่เกิดจากความต้องการจำเป็น สามารถกำหนดกรอบการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น ได้แก่ (1) การกำหนดกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนา ผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดความต้องการจำเป็น และผู้รับผิดชอบในการทำการประเมินความต้องการจำเป็น (2) การกำหนดเทคนิคหรือวิธีการประเมินความต้องการจำเป็น (3) การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การกำหนดลักษณะข้อมูล เครื่องมือประเมินความต้องการจำเป็น ลักษณะของผู้ให้ข้อมูล วิธีการเก็บข้อมูล (4) การกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล (5) การจัดทำรายงาน และ (6) การใช้ผลการประเมิน ปรากฏดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 การกำหนดกรอบการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น

ที่มา: สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. หน้า 107.

วิทกิน; และ อัลสชูลด์ (Witkin; & Altschuld. 1995) ได้อธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นไว้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็นมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การวางแผนการดำเนินงาน (2) การสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น และ (3) การใช้ประโยชน์จากความต้องการจำเป็น

จากการศึกษาขั้นตอนของการประเมินความต้องการจำเป็นสามารถทำได้หลายรูปแบบ ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยได้เลือกการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณมาใช้ในการประเมิน ประกอบด้วยขั้นตอน การระบุความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น และการกำหนดทางเลือกในการแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็น สามารถจำแนกออกเป็นขั้นตอนย่อย ดังนี้

1. การศึกษาสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพจริงในปัจจุบัน
2. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพจริงในปัจจุบัน และจัดลำดับความสำคัญเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น
3. การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการต้องจำเป็น

4. การศึกษาและกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น

2.4 วิธีการที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น

การวิจัยเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นมีวิธีการที่สามารถนำมาใช้ได้หลายหลากวิธีการ ซึ่งสุวิมล ว่องวาณิช (2548: 139-161) ได้นำเสนอวิธีการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแยกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ การวิจัยที่ใช้การวิเคราะห์ปฐมฐาน เช่น การสำรวจ การวิจัยอนาคต การวิจัยบรรยาย การวิจัยประเภทหัตถ์นิพนธ์ และการวิจัยเพื่อประเมินความต้องการจำเป็น ซึ่งในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่ การสำรวจ การจัดลำดับความสำคัญ และกระบวนการกลุ่ม

2.4.1 การสำรวจ ส่วนใหญ่ใช้วิธีการสำรวจเรียกว่า การสำรวจความต้องการจำเป็น (Needs survey) วิธีการที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต ซึ่งเป็นวิธีการที่นักวิจัยคุ้นเคยกันดี เนื่องจากเป็นวิธีการวิจัยพื้นฐานที่สามารถดำเนินการได้ไม่ยาก หลังจากกำหนดประเด็นวิจัยว่าจะประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อจุดมุ่งหมายใด และระบุประเภทของความต้องการจำเป็นได้แล้ว นักวิจัยทำการออกแบบการกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง วิธีการรวบรวมข้อมูล การสร้างเครื่องมือ การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล ขั้นตอนสำคัญของการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นสำหรับการวิจัยสำรวจคือ การนิยามความต้องการจำเป็นว่าจะใช้นิยามความแตกต่าง หรือนิยามการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นด้วย (Needs prioritization)

การเก็บข้อมูลเพื่อประเมินความต้องการจำเป็นโดยใช้แบบสอบถาม ถือว่าเป็นวิธีการที่ได้รับความนิยม และจุดมุ่งหมายของการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามสามารถนำไปใช้ได้กับการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ นอกจากนั้นผลการประเมินความต้องการจำเป็นที่ได้รับจะนำไปใช้ได้กับการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรมากกว่าการพัฒนารายบุคคล เครื่องมือที่ใช้ส่วนใหญ่กำหนดรูปแบบการตอบเป็นมาตราประมาณค่า ซึ่งมีทั้ง การตอบสนองเดียว (Single response format) และรูปแบบการตอบสนองคู่ (Dual response format) โดยให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลทั้งสภาพที่เป็นจริงและสภาพที่พึงประสงค์

2.4.2 การจัดลำดับความสำคัญ การวิจัยเชิงบรรยายมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการจัดลำดับของความต้องการจำเป็น ซึ่งข้อมูลที่นำมาใช้จัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นอาจมาจากการเก็บรวบรวมด้วย แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือกระบวนการกลุ่ม วิธีการจัดลำดับความสำคัญในรูปดัชนีที่นำเสนอมี 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มวิธีที่กำหนดจากข้อมูลที่มาจากการ

ตอบสนองเดียว และกลุ่มวิธีที่กำหนดจากข้อมูลที่มีการตอบสนองคู่ ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยใช้กลุ่มวิธีที่กำหนดจากข้อมูลที่มีการตอบสนองคู่ จึงขอเสนอวิธี Priority Needs Index (PNI)

Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง เป็นสูตรที่ปรับปรุงจากสูตร PNI ดั้งเดิม โดยนางลักษณ์ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวาณิช เป็นวิธีการที่หาค่าผลต่างของ (I – D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไปและให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม

$$\begin{aligned} \text{PNI}_{\text{modified}} &= (I - D) / D \\ I &= \text{Importance} \\ D &= \text{Degree of Success} \end{aligned}$$

การจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการระบุความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุ และการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะทำให้การประเมินความต้องการจำเป็นมีความสมบูรณ์ สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุ และวิธีการแก้ไขต่อไป การจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นมาเรียงลำดับ (sort) ตั้งแต่ความสำคัญมากไปหาน้อย เพื่อการระบุความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญมากที่สุด และมีความเร่งด่วนที่ต้องได้รับการพัฒนาก่อนภายใต้เงื่อนไขทรัพยากรที่มีจำกัด

หลักการของการจัดลำดับความสำคัญต้องพิจารณาทั้งด้านความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงและต้องมีการตรวจสอบคุณภาพขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการจัดลำดับที่ได้จากการประเมินความต้องการจำเป็น ประกอบด้วย

1. ขนาดของความแตกต่างของสภาพในปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์
2. องค์ประกอบที่เป็นสาเหตุสนับสนุน หรือเป็นอุปสรรคต่อความต้องการจำเป็น
3. ระดับความยาก ง่ายในการจัดลำดับความต้องการจำเป็น
4. การประเมินความเสี่ยง
5. ผลกระทบที่อาจจะเกิดกับระบบ
6. ค่าใช้จ่ายที่จะต้องใช้ในการแก้ปัญหาความต้องการจำเป็น คุณค่าของชุมชน ท้องถิ่น

และของชาติ รวมทั้งการคาดหวังของสาธารณะ

ทั้งนี้ การจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ควรจะใช้วิธีการเชิงระบบสามารถเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นได้ทั้งในระยะยาว และระยะสั้น จัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นได้ทั้งข้อมูลในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ และนักประเมินต้องทราบว่าความต้องการจำเป็นดังกล่าวเป็นของใคร เป็นความต้องการจำเป็นของผู้รับบริการก่อน

ของผู้ให้บริการ ในการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น บางครั้งนักประเมินอาจต้องพิจารณาจากผู้มีส่วนสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการประเมิน และนำมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนนักประเมินจึงต้องดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวด้วยความระมัดระวัง

2.4.3 กระบวนการกลุ่ม การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ ต้องให้ข้อมูลทั้งส่วนของการระบุความต้องการจำเป็น สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น และทางเลือกในการแก้ไขปัญหา การวิจัยบูรณาการจึงเป็นวิธีการที่ทำให้ได้ข้อความรู้ที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรแบบองค์รวม ในบรรดาวิธีการเก็บข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย การใช้กระบวนการกลุ่มเป็นวิธีการที่สามารถให้คำตอบแบบองค์รวมได้ดีวิธีหนึ่ง และสามารถนำไปใช้ได้หลายบริบท สามารถปฏิบัติได้ง่าย ใช้เวลาไม่มาก เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม

กล่าวโดยสรุป คือ งานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามรูปแบบการตอบสนองคู่ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพในปัจจุบัน และนำมาจัดลำดับความสำคัญ โดยใช้สูตร Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุงเพื่อการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

2.5 การวิเคราะห์สาเหตุ

วิธีการวิจัยเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็นมีขั้นตอนของการวิจัย 8 ขั้นตอนหลัก (สุวิมล ว่องวาณิช. 2548: 307) สำหรับการใช้กระบวนการกลุ่มในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ สำหรับการวิเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็นขั้นตอนสำคัญที่ต้องดำเนินการ คือ การจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น โดยมีเทคนิคต่าง ๆ เช่น

2.5.1 เทคนิคแผนภูมิกำบังปลา เป็นวิธีที่ง่ายและมีประสิทธิภาพสำหรับการวิเคราะห์สาเหตุ มีการนำเทคนิคนี้มาใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้การผลิตสินค้าไม่ได้คุณภาพ การวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นทางการศึกษา เช่น ปัญหาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนต่ำกว่าเกณฑ์ ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน การจัดการศึกษา เป็นต้น วิธีนี้จะใช้ได้ดีในกรณีที่มีสาเหตุของปัญหาค่อนข้างน้อย หากมีสาเหตุมากควรใช้วิธีอื่นซึ่งจะให้ผลที่เหมาะสมกว่า (สุวิมล ว่องวาณิช. 2548: 308)

2.5.2 การวิเคราะห์ FTA (Fault Tree Analysis) แปลเป็นภาษาไทยตรงตัว หมายถึง การวิเคราะห์ต้นไม้แห่งความผิดพลาด หรือต้นไม้แห่งความล้มเหลว วิธีนี้มักใช้ในวงการวิศวกรรม เป็นวิธีการที่ยึดระบบเป็นศูนย์กลางการดำเนินงาน (System-centered approach) โดยการกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องสร้างความคิดในรูปโครงข่ายขององค์ประกอบต่าง ๆ การวิเคราะห์ FTA เป็นวิธีการที่ซับซ้อน หากเทียบกับวิธีวิเคราะห์สาเหตุวิธีอื่น จุดมุ่งหมายปลายทางของการวิเคราะห์ FTA อยู่ที่การรู้และหาทางหลีกเลี่ยงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจนำไปสู่ความล้มเหลว (สุวิมล ว่องวาณิช. 2548: 333)

2.5.3 การวิเคราะห์ลิสเรล เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นที่ใช้เพื่อระบุเส้นทางอิทธิพลของตัวแปรเชิงสาเหตุ โดยการทดสอบความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์กับโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงทฤษฎีของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการกำหนดค่าพารามิเตอร์เกี่ยวกับเส้นทางอิทธิพล (path analysis) ของตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม และกำหนดค่าแสดงความสอดคล้องกลมกลืนของข้อมูล โดยใช้การทดสอบค่าไคสแควร์และสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง การนำวิธีการวิเคราะห์ลิสเรลมาใช้ในขั้นของการวิเคราะห์สาเหตุต้องมีการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง หรือผ่านการระดมความคิดมาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความต้องการจำเป็น เนื่องจากการใช้ลิสเรลอยู่บนฐานความคิดที่ว่าต้องมีทฤษฎีที่แสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่สนับสนุนเข้มแข็ง หากยังไม่มีทฤษฎีรองรับที่หนักแน่นก็ไม่ควรใช้การวิเคราะห์นี้

3. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

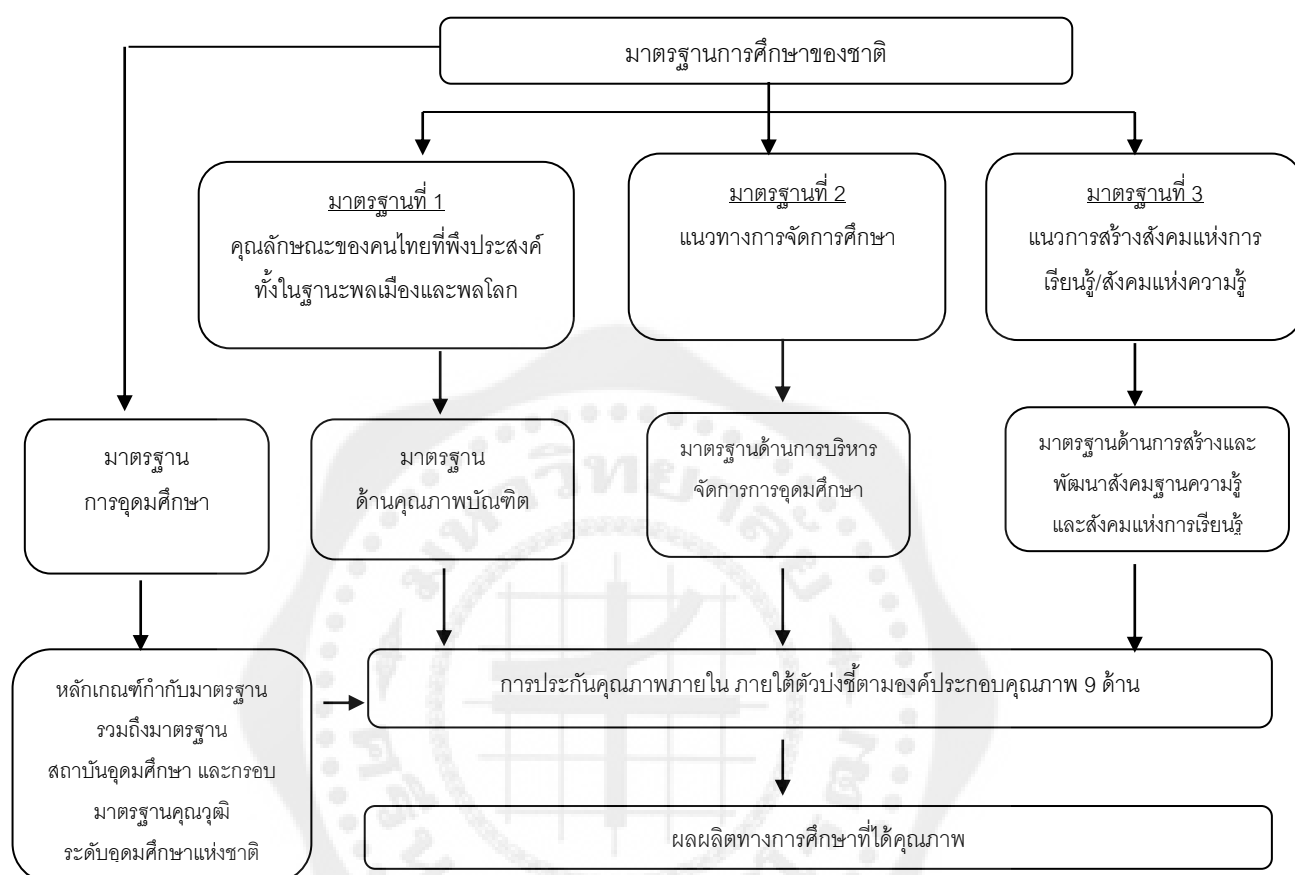
ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบไปด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษายานนอก และการประกันคุณภาพการศึกษายานใน เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิจัย ดังนี้

3.1 การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวดที่ 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการการศึกษา มาตรา 31 ได้กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและกำกับดูแลการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท กำหนดนโยบายแผนและมาตรฐานการศึกษา โดยในมาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป (ราชกิจจานุเบกษา. 2545)

เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด ทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่น ๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 ทั้งนี้ความ

เชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถแสดงในภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*

สรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่า จะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคม การประกันคุณภาพการศึกษาแบ่งได้ ดังนี้ 1) การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance) 2) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) ดังกล่าวในหัวข้อถัดไป

3.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

ตามหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา แห่งพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้อง ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และ เสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน ซึ่ง สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพ ภายนอกรอบแรก (พ.ศ. 2544 - 2548) และประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ. 2549 - 2553) เสร็จสิ้นไปแล้ว ขณะนี้อยู่ระหว่างการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสาม (พ.ศ. 2554 - 2558) ซึ่งยังคง หลักการสำคัญของการประเมินคุณภาพภายนอก ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 หมวด 3 ที่ได้ระบุว่าการประกันคุณภาพ ภายนอกให้คำนึงถึงจุดมุ่งหมายและหลักการ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (องค์การมหาชน). 2554) ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
2. ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม และโปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงและมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้
3. สร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการการศึกษา ของชาติโดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย ซึ่งสถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนา คุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน
4. ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ภายในของสถานศึกษา
5. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพและพัฒนาระบบการจัดการศึกษาของรัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัวย องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น
6. คำนึงถึงความเป็นอิสระ เสรีภาพทางวิชาการ เอกสิทธิ์ ปรักญา ปณิธาน/วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษา

สรุปแล้วการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจาก ภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคล หรือ หน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและเป็นการพัฒนาให้มี คุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษานั้น ๆ

3.3 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตาม มาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัดกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพ ในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อ นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษา ภายนอก โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีหลักเกณฑ์การ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วิธีการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการรายงานผลการ ประกันคุณภาพการศึกษา สาระสำคัญของกฎกระทรวงฯ ส่วนที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา มีดังนี้

1. หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาจาก ประเด็นต่อไปนี้

1.1 ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดย คำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

1.2 ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการ ประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

1.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

2. วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

2.1 ให้คณะวิชา และสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่ รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการ ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบาย และหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

2.3 ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

2.4 ให้คณะวิชา และสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้ 1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่าง ๆ 2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์ 3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน 4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น 5) อุปกรณ์การศึกษา 6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา 7) การวัดผลการศึกษา และสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา และ 8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร ทั้งนี้ ให้แต่ละคณะวิชา และสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

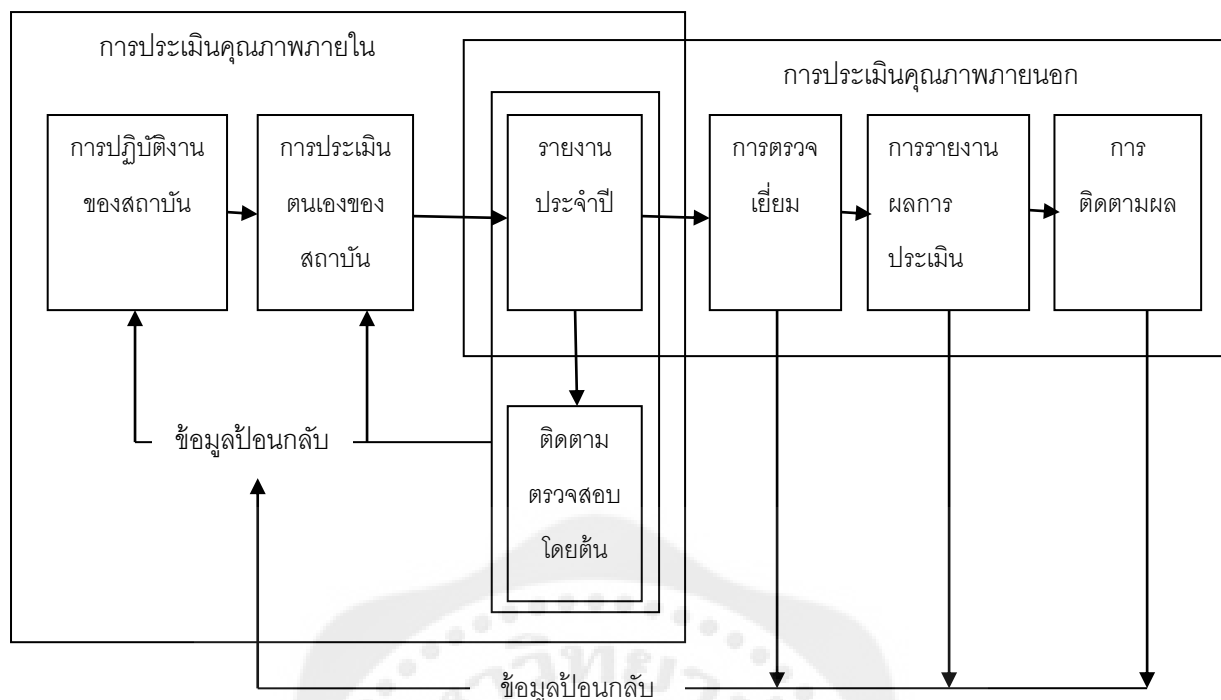
3. การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

4. การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด

ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพมีการตรวจสอบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา ดังนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้เชื่อมโยงให้เห็นจากซึ่งการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*

กล่าวคือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยวงจร PDCA (Plan - Do - Check - Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษานั้น ๆ

4. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผู้วิจัยได้ศึกษาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาวิจัย ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่วังสวนสุนันทาอันเคยเป็นเขตพระราชฐานของพระราชวังดุสิตในรัชกาลที่ 5 มาก่อน มีรากฐานมาจากการสถาปนา "โรงเรียนสวนสุนันทาวิทยาลัย" เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม พ.ศ. 2480 เปิดสอน ประกาศนียบัตรประโยค

ครูประถม (ป.ป.) ต่อมาจึงได้ยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาลัยครูสวนสุนันทา" ในปี พ.ศ. 2518 ตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 เปิดสอนถึงระดับปริญญาตรี หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต ในปี พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม "สถาบันราชภัฏ" เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในสังกัดกรมการฝึกหัดครูกระทรวงศึกษาธิการ ทั้งยังได้พระราชทานตราพระราชลัญจกรประจำพระองค์ให้เป็นตราสัญลักษณ์ประจำสถาบันราชภัฏ และเมื่อได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูสวนสุนันทาจึงมีชื่อเป็น "สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา" และในวันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ยังผลให้สถาบันราชภัฏสวนสุนันทายกฐานะเป็น "มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา" นับแต่นั้นเป็นต้นมา (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2555: 23-24)

ในปัจจุบันมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเปิดทำการเรียนการสอนครอบคลุมในหลายสาขาวิชา ซึ่งมีหน่วยงานที่มีการดำเนินงานจัดการเรียนการสอนภายใต้การดูแลของมหาวิทยาลัย ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ วิทยาลัยการภาพยนตร์ศิลปะการแสดงและสื่อใหม่ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ และบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทายึดหลักการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามประกาศ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้คือระบุให้สถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งให้มีการประเมินผล และติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอกให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในขึ้น ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ วิธีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา สำหรับระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทานั้น คำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือที่จะตรวจสอบ ประเมิน กระตุ้นการปฏิบัติพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยมุ่งให้เกิดคุณภาพและการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นในมนานึกของคณาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทุกคน

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนั้น มุ่งเน้นให้เกิดวงจรคุณภาพ ในการดำเนินงานทุกพันธกิจ ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ / หน่วยงานเทียบเท่า

โดยมีการจัดทำรายงานประจำปี ที่เป็นรายงานการประเมินตนเองที่ครอบคลุมการดำเนินงานตาม องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่กำหนด วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

การวางระบบคุณภาพ คือ การวางแผนและดำเนินการของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามปรัชญา และวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาทำแผนที่สอดคล้องและตอบสนองการดำเนินงานที่มุ่งสู่ คุณภาพที่พึงประสงค์เป็นสำคัญ

การควบคุมคุณภาพ คือ การสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรของหน่วยงานให้ปฏิบัติตามภารกิจตามขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้ อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องโดยอาศัยการดำเนินงานที่ กำหนดตามแผน

การติดตามตรวจสอบคุณภาพ คือ การกำกับติดตามประเมินผลของมหาวิทยาลัยในการ ดำเนินงานตามแผนที่วางไว้ หน่วยงานจะต้องวิเคราะห์สภาพการดำเนินงานของตนเองในเปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเกณฑ์ตัดสิน

การประเมินคุณภาพ คือ การนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา โดยส่งข้อมูล ย้อนกลับไปให้ผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานในกลุ่มงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับรู้ผลการ ดำเนินงานของตนเองว่าเป็นอย่างไร และควรปรับปรุงต่อไปอย่างไร จึงจะเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด

กระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประกอบด้วย

1. จัดให้มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่ พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน ตลอดจนประสานงานกับมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัด การศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน ให้สอดคล้อง กับวงจรคุณภาพ เพื่อใช้กำกับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

3. จัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพการปฏิบัติพันธกิจของหน่วยงาน โดยเฉพาะด้าน การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

4. กำหนดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่สอดคล้อง ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ที่แสดงให้เห็นจุดยืน/ตัวตนของบัณฑิต วิทยาลัย

5. จัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัย ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมการ ประกันคุณภาพที่ประกอบด้วย การควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน รวมทั้งการพัฒนา บุคลากร และสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

6. จัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขึ้นเป็นการภายในได้ตามที่จะเห็นสมควร โดยมีการแสดงผลการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน และมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

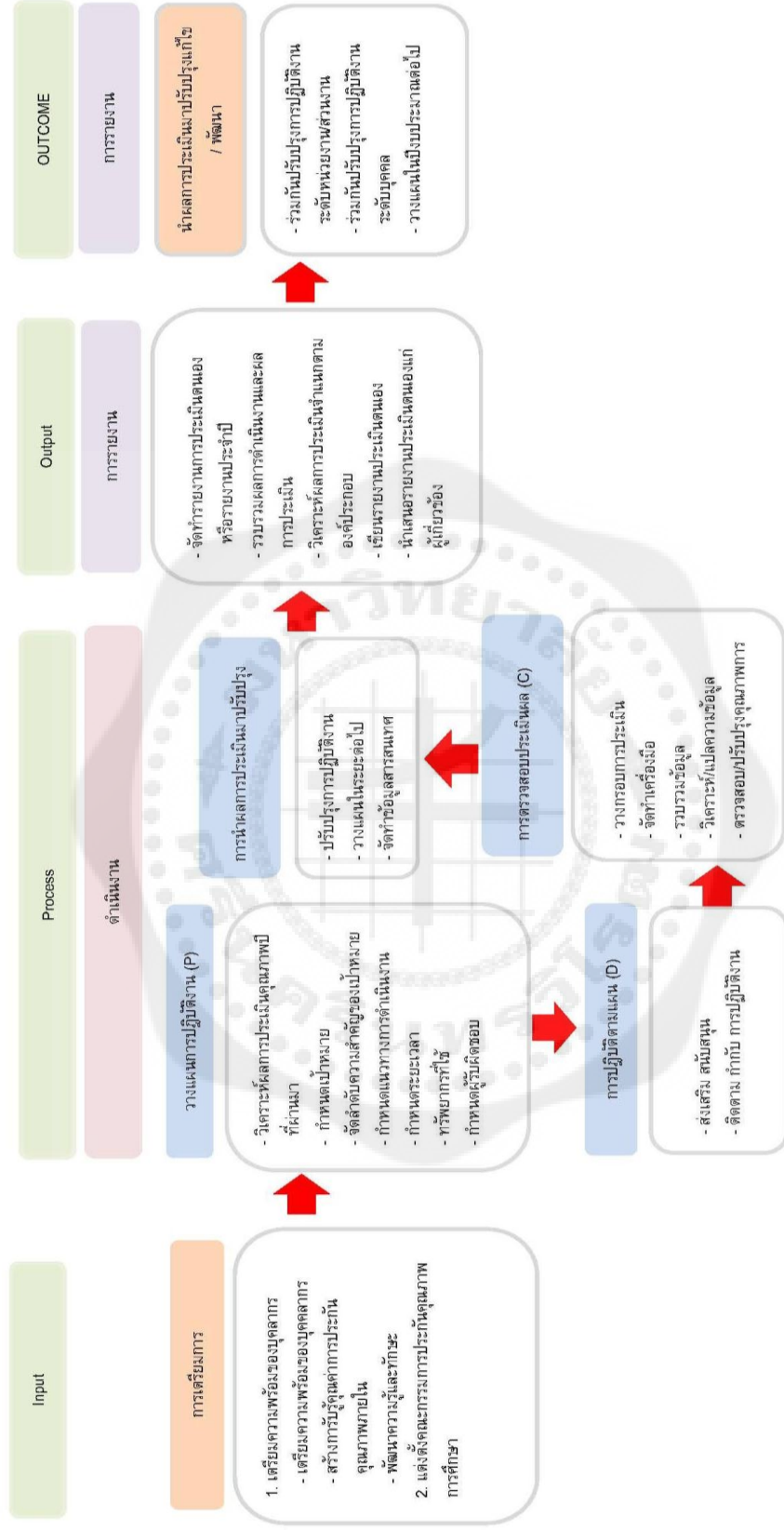
7. จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพตนเอง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากมหาวิทยาลัย ตามองค์ประกอบคุณภาพที่กำหนด

8. จัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพตามองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพ และตามข้อเสนอแนะของกรรมการผู้ประเมินคุณภาพเสนอต่อมหาวิทยาลัย โดยหน่วยงาน ต้องดำเนินการตามแผนดังกล่าว ให้ครบตามวงจรคุณภาพ และรายงานผลการดำเนินการในรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน ในปีการศึกษาถัดไป

กล่าวคือ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่กำหนด วงจรการบริหารงานคุณภาพ จะประกอบด้วย 4 กิจกรรม ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ ดังภาพประกอบ 5



ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ภาพประกอบ 5 ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2555). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปี

การศึกษา 2555.

จากกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาซึ่งมุ่งเน้นให้เกิดวงจรคุณภาพ ในการดำเนินงานทุกพันธกิจ ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า ผู้วิจัยจึงใช้ วงจรคุณภาพ เป็นหลักในการศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร โดยจะเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานที่ก่อให้เกิดความสำเร็จได้จากการทำงานร่วมกันของบุคลากรทุกส่วน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา และงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เมษา นวลศรี (2550: 138-147) ศึกษาการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ชุมชนมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง โดยชุมชนมีความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาในขั้นตอนของการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของชุมชนสูงสุด คือ การขาดความตระหนักและขาดความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีแนวทางในการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาที่สำคัญที่สุด คือ การสร้างความตระหนักและการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ชุมชน

นาตยา พลับเกลี้ยง (2549: 108-130) ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรรายด้าน บุคลากรมีส่วนร่วมในระดับมากทุกขั้นตอน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นวางแผน ขั้นดำเนินการตามแผน ขั้นนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ขั้นการตรวจสอบประเมินผล ขั้นการจัดทำรายงานประจำปี ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรพบว่า 1) ขั้นตอนเตรียมการ โดยเรียงข้อที่มีความถี่มากที่สุดไปหาข้อที่มีความถี่น้อยพบว่า บุคลากรมีภาระงานมากเกินไป รองลงมา คือ ขาดความตระหนักและไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการศึกษา บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็น

ส่วนน้อย 2) ขั้นวางแผน โดยเรียงข้อที่มีความถี่มากที่สุดไปหาน้อย พบว่า การวางแผนการดำเนินงาน ยังไม่ครอบคลุมภาระงานขาดการวิเคราะห์ข้อมูลในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 3) ขั้นดำเนินการตามแผน โดยเรียงข้อที่มีความถี่มากที่สุดไปหาน้อย พบว่า บุคลากรให้ความร่วมมือ ในการดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพการศึกษาและการติดต่อประสานงานในการดำเนินการน้อย การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน 4) ขั้นการตรวจสอบประเมินผล โดยเรียง ข้อที่มีความถี่มากที่สุดไปหาน้อย พบว่า การตรวจสอบประเมินผลอย่างจริงจัง บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการตรวจสอบและประเมินผล ขาดหลักฐานและการรายงานผลการตรวจสอบประเมินผล 5) ขั้นการนำผลการประเมินมาปรับปรุง โดยเรียงข้อที่มีความถี่มากที่สุดไปหาน้อย พบว่า การวิเคราะห์ สังเคราะห์ จุดเด่น จุดด้อยของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 6) ขั้นจัดทำรายงานประจำปี โดยเรียงข้อที่มีความถี่มากที่สุดไปหาน้อยพบว่า การรวบรวมข้อมูลหลักฐานในการจัดทำรายงานประเมินตนเอง ข้อมูลสารสนเทศในการจัดทำรายงานประจำปี การวิเคราะห์และสรุปข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน บุคลากรมีจำนวนน้อยไม่เหมาะสมกับภาระงาน

ไพสันต์ ศรีแบ่ง (2550: 121-135) ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการวิจัยว่า บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้บริหารและอาจารย์มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารและอาจารย์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน และผู้บริหารและอาจารย์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

รังสิมา เมฆมงคล (2550: 113-126) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 10 ตัว ร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่ามีตัวแปรพยากรณ์ 4 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือความเข้าใจ

ในการประกันคุณภาพ บรรยายาของหน่วยงาน และความผูกพันต่อหน่วยงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหาร

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550: 79-85) ศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุอยู่ระหว่าง .445 - .791 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรตามมีค่าอยู่ระหว่าง .448 - .601 ส่วนโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า มีค่าเท่ากับ .43 แสดงว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษาในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ร้อยละ 43 ส่วนอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาพบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลทางตรงจากการติดต่อสื่อสารการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31, .39 และ .22 ตามลำดับ สำหรับอิทธิพลทางอ้อมของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับจากตัวแปรบรรยากาศขององค์กร ผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .28 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการติดต่อสื่อสาร โดยส่งอิทธิพลผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .22

ลัดดา ไสค์ (2551: 56-62) ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏว่า บุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบของบุคลากรสายสนับสนุน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการวางแผนของหน่วยงาน ตามลำดับ และ บุคลากรที่มีสถานภาพต่างกันมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกัน โดยสรุปว่า การมีส่วนร่วมในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

สาวิตรี ไชยสมบัติ (2552: 87) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของ

บุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและจัดลำดับสูงสุดที่สุด คือ ด้านการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการตรวจสอบผลการทำงาน และที่มีส่วนร่วมต่ำที่สุด คือ ด้านการวางแผน ปัจจัยที่ส่งผลการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ปัจจัยการบริหาร ปัจจัยด้านจิตใจ และปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งเป็นการศึกษาระดับของปัจจัยต่าง ๆ ตามความเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่าปัจจัยทั้งสามมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่า ปัจจัยที่ส่งต่อการมีส่วนร่วมสูงสุดที่สุดคือ ด้านการจิตใจ รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ และที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมต่ำที่สุดคือด้านการบริหาร ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดี คือ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ และปัจจัยจิตใจ

สถาพร หาภา (2552: 1-19) ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนตามทฤษฎีของครูผู้สอนอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนตามทฤษฎีของครูผู้สอน อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ภาพรวมอยู่ในระดับการดำเนินงานมากครูผู้สอนที่อายุ วุฒิ การศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีทฤษฎีต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

มณฑิชา ทองศาสตร์ (2553: 89-99) ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยที่สำคัญพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สายปฏิบัติหน้าที่ราชการ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อกิจกรรมการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะรัฐศาสตร์ และภารกิจตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับประเภทของการมีส่วนร่วมในเชิงลบ

ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ (2553: 19-28) ศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์ ผลจากการวิจัย พบว่า 1) ด้านการควบคุมคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมีแนวคิดที่วางแผนประกันคุณภาพคืองานประจำ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในรูปของคณะกรรมการ และนำระบบสารสนเทศมาใช้บริหารจัดการประกันคุณภาพการศึกษา ปัญหาที่พบคือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการทุกขั้นตอนน้อย และหน่วยงานยังขาดการ

ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและหน่วยงานรับทราบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างทั่วถึง จึงทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องเฉพาะกิจ เป็นการเพิ่มภาระงาน และเกี่ยวข้องเฉพาะกับผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น 2) ด้านการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามไตรมาสทุกรอบ 3 เดือน และเมื่อ สิ้นปีการศึกษา หน่วยงานจะจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อเตรียมการรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้ง จากภายในและภายนอก ซึ่งปัญหาที่พบคือ หน่วยงานยังขาดการวางแผนติดตามผลที่เป็นระบบและ ขาดความต่อเนื่อง ระบบการตรวจประเมินมีความซ้ำซ้อนเนื่องจากการประเมินจากหลายหน่วยงาน ทำให้บุคลากรเกิดความสับสน และ 3) ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยส่งเสริมและ กระตุ้นให้มีการนำผลประเมินไปใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพ แต่ปัญหาที่พบคือ ผู้บริหารและ บุคลากรบางส่วนเท่านั้นที่มีส่วนร่วมในการพัฒนางานแผนนำผลการประเมินไปใช้ จึงทำให้บุคลากรยังไม่เห็นความสำคัญ และจะปฏิบัติเมื่อจำเป็นเท่านั้น

เนตรรัฐ อยู่เจริญ (2553: 75) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า 2) โมเดลความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุตามสมมติฐานที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีค่าเท่ากับ .59 แสดงว่า ตัวแปรปัจจัยที่นำมาศึกษาในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 59 และ 3) อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อการมี ส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาได้รับอิทธิพลทางตรงจากการติดต่อสื่อสาร เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจในการ ทำงาน ซึ่งมีขนาดอิทธิพล เท่ากับ .32, .46 และ .09 ตามลำดับ สำหรับอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับจากตัวแปรบรรยากาศองค์กร ผ่านเจตคติต่อการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจในการทำงาน มีขนาดอิทธิพล เท่ากับ .78 และ .80 ตามลำดับ

ธัญพร ก้อยชูสกุล (2554: 66-72) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของ บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร้อยละ 60.4 มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับ ปานกลาง 2) บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์มีทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ใน ระดับมากที่สุด 3) บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับ

ปานกลาง และ 4) ความรู้และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .594, p < .001$) โดยความรู้และทัศนคติสามารถร่วมกัน อธิบายตามคะแนนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ร้อยละ 35.2 ที่ระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .001 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์พบว่าทัศนคติมีอิทธิพล สูงสุดต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .438, p < .001$) ผลการศึกษาครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการเสริมสร้าง ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมให้กับบุคลากรได้

สุรัสวดี แซ่จิ๋ว (2554: 319-326) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความรู้ในการประกันคุณภาพ การศึกษาอยู่ในระดับสูง มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และมีความ เหนียวแน่นของกลุ่มในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง ส่วนปัจจัยด้าน อายุ และตำแหน่งงาน ที่ต่างกัน ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา และความเหนียวแน่นของกลุ่มในการประกัน คุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ไม่พบว่าทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ กับการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความ เหนียวแน่นของกลุ่ม ในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพโดยรวมได้ร้อยละ 59.2

สิริกร บุญฟู และอาบทิพย์ กาญจนวงศ์ (2555: 35-41) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยผลการศึกษา พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.13 เมื่อพิจารณา ในรายด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้านการปรับปรุง พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในระดับปานกลางทุกด้าน เมื่อจำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า ด้านการ วางแผนบุคลากรสายวิชาการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนอยู่ใน ระดับน้อย ด้านการปฏิบัติ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ด้านการตรวจสอบ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง และ ด้านการปรับปรุง บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง

นุตตรา มิ่งมงคล (2556: 63-72) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้านได้แก่ ด้านการวางแผนงาน นโยบาย และโครงการ ด้านการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพภายใน ด้านการควบคุมและ

ตรวจสอบ และด้านการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบหลัก 2) การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรจำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่ต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมแตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะในการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา คือ (1) การมีส่วนร่วมในการวางแผนงาน นโยบาย และโครงการ ควรมีการจัดประชุม อบรม สัมมนาสร้างความรู้ความเข้าใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น (2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ควรมีการจัดอบรมให้บุคลากรมากขึ้น ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีการกำกับติดตามการดำเนินงานทุกชั้นตอน และควรมีการกำหนดบทลงโทษที่ชัดเจนหากมีผู้ไม่ปฏิบัติตาม (3) การมีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบ ควรนำผลการประเมินเสนอในที่ประชุมระดับมหาวิทยาลัยหรือการประชุมของหน่วยงาน และอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรมากขึ้นในเรื่องของหลักฐานในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกันหมด (4) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบหลัก ควรนำผลการประเมินเข้าที่ประชุมเพื่อวิเคราะห์และหาแนวทางในการปรับปรุง ควรให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพโดยการสร้างจิตสำนึกที่ดี และควรมีการประชุมกำหนดวิธีการดำเนินงานและปัญหาการดำเนินงานให้มากยิ่งขึ้น

เพ็ญศรี จีรธนาเจริญเลิศ; และ ภัชญา ธงศิลา (2554: 92) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของบุคลากร ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสระบุรี ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมของความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง ระดับคะแนนเฉลี่ยของความรู้ ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ขึ้นอยู่กับอายุและตำแหน่งงาน ตามสายบังคับบัญชา คะแนนเฉลี่ยความรู้ ความเข้าใจในช่วงอายุระหว่าง 40-49 ปี สูงกว่ากลุ่มตัวอย่าง ที่มีช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตำแหน่งอาจารย์ระดับปฏิบัติการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่สายสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีผลต่อความแตกต่างของคะแนนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งไม่พบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างกลุ่มบุคลากรที่มีอายุ ระยะเวลาปฏิบัติงาน และตำแหน่งตามสายบังคับบัญชาที่ต่างกัน ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยสามารถนำเป็นข้อมูลพื้นฐานในการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรโดยคำนึงถึงช่วงอายุ ระยะเวลาปฏิบัติและตำแหน่งสายบังคับที่แตกต่างกันให้มีความเหมาะสม ซึ่งจะสามารถเน้นการส่งเสริมความรู้แก่บุคลากรในช่วงเริ่มต้นอายุของการทำงาน จึงจำเป็น

ที่ต้องมีระบบสนับสนุนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน วิทยาลัยต้องสร้างองค์ความรู้และความตระหนักตั้งแต่แรกเริ่มแก่บุคลากรที่เข้าทำงานใหม่

ปรารธนา อังคประสาธชัย (2555: 70-79) ศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานภาพเป็นข้าราชการ มีการศึกษาระดับปริญญาโท มีประสบการณ์ทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศต่างกันมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน แรงจูงใจภายในลักษณะงานการประกันคุณภาพการศึกษา บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แรงจูงใจภายในลักษณะงานการประกันคุณภาพการศึกษาและบรรยากาศองค์การด้านความร่วมมือของผู้ร่วมงาน มีอำนาจทำนายการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้ร้อยละ 40 โดยแรงจูงใจภายในลักษณะงานการประกันคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลต่อการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเท่ากัน .46

ประภาศ ปานเจียง (2555: 178) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของบุคลากรที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพ และแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพของบุคลากรที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน และปัจจัยแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ด้านการสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้บริหาร ด้านความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านการได้รับการฝึกอบรม ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับแรงจูงใจหรือกำลังใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

สเปายส์ (Spies. 1999: 60) ศึกษาแรงผลักดันในการปฏิบัติงานของคณะทำงานเชิงสหวิทยาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา: กรณีศึกษาเปรียบเทียบในการทำทนายและสนับสนุน ผลการวิจัยพบว่า มีการสนับสนุน 4 ประการที่สำคัญต่อการทำงานเป็นทีมของการสอนแบบสหวิทยาการ คือ

1) การสนับสนุนอย่างมีส่วนร่วมที่สำคัญคือความเต็มใจของครู นักเรียน และผู้ปกครอง ที่แสดงออกในการทำงานเป็นทีมงานที่เข้ากันได้ 2) การสนับสนุนอย่างมีโครงสร้างคือการวางแผนการใช้เวลาของครู การจัดกลุ่มของนักเรียน และขนาดของห้องเรียน 3) การสนับสนุนจากผู้นำ ได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การสนับสนุนระหว่างบุคคล และการสนับสนุนในทีมงาน และ 4) สภาพแวดล้อม ได้แก่ มาตรฐานในการเรียนของท้องถิ่นและของรัฐ การร่วมคิดร่วมทำ วัฒนธรรมของโรงเรียน และประสบการณ์ในการพัฒนาอย่างมืออาชีพในการทำงานเป็นทีม

บั๊ก (Bugg. 2000: 66) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและแผนพัฒนาในโรงเรียนมัธยมศึกษา รัฐอิลลินอยส์ สหรัฐอเมริกา การวิจัยเป็นการตรวจสอบวิเคราะห์ประสิทธิผลของคณะกรรมการประกันคุณภาพและวางแผนพัฒนาของรัฐอิลลินอยส์ ซึ่งเป็นการส่งเสริมการพัฒนากระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบในโรงเรียนมัธยมศึกษาของรัฐ เป็นการศึกษาเพื่อใช้ในการตัดสินใจในขอบเขตของโรงเรียน 2 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า ก่อนที่จะมีการประกันคุณภาพการศึกษาและการวางแผนพัฒนาโรงเรียน ทั้ง 2 โรงเรียนไม่มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการในการพัฒนาปรับปรุงโรงเรียน เนื่องจากโรงเรียนในชนบท สามารถที่จะใช้ประโยชน์จากกระบวนการประกัน

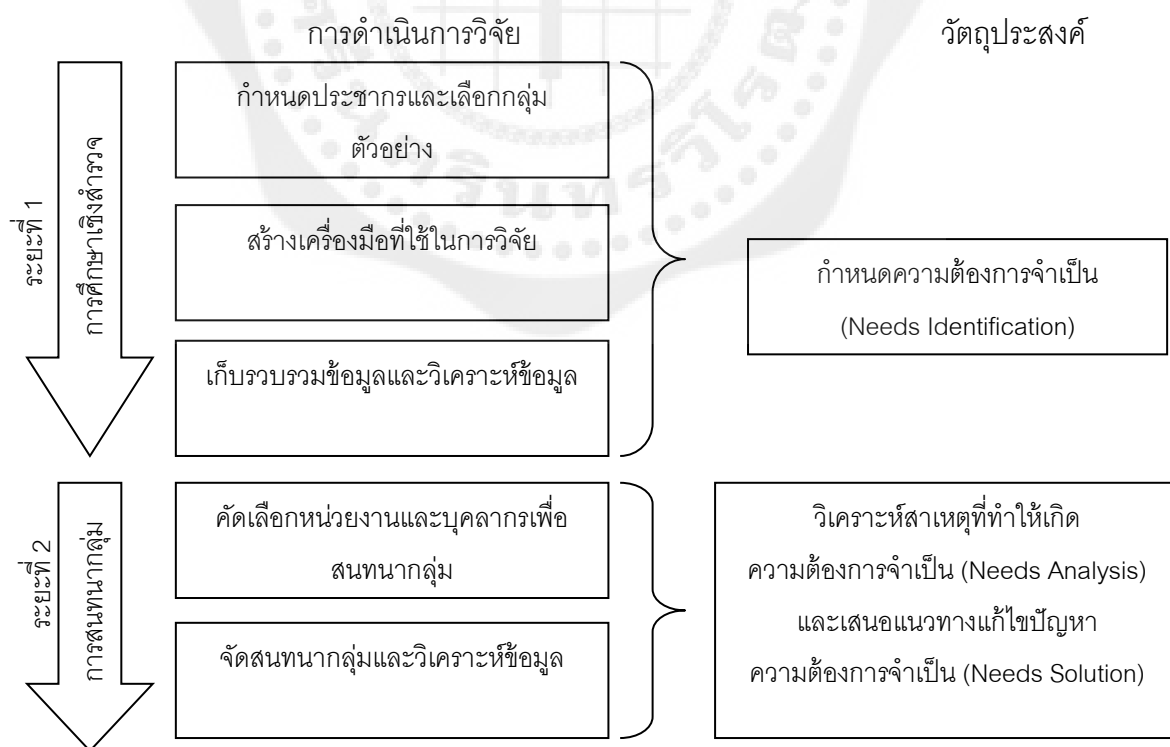
อเทรีย (Atria. 1999: 4254) ได้วิจัยเรื่องผลกระทบของกระบวนการประกันคุณภาพและแผนพัฒนาที่มีต่อทัศนคติของครูโรงเรียนรัฐบาลในการทำแผนพัฒนาโรงเรียนของมลรัฐอิลลินอยส์ในเมืองชิคาโก บนพื้นฐานของทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงองค์การและทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งทัศนคติเป็นส่วนประกอบหลักของทั้งสองทฤษฎี ผลการวิจัยพบว่า ครูในโรงเรียนมลรัฐอิลลินอยส์มีเจตคติที่ดีต่อกระบวนการประกันคุณภาพและแผนพัฒนาโรงเรียนของมลรัฐอิลลินอยส์

สรุปการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่กล่าวไปข้างต้น เห็นได้ว่า เนื้อหาที่นำมาวิจัยการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพจะใช้กระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่จะศึกษา หรือกระบวนการตามขั้นตอน PDCA คือ การวางแผน การดำเนินงาน การติดตามตรวจสอบ และการปรับปรุง มากที่สุด รองลงมาเป็นการวิจัยตามเนื้อหาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาและกำหนดขึ้นเองโดยอ้างอิงตามแนวคิดต่าง ๆ โดยผลการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่พบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก การบริหารและการตัดสินใจส่วนใหญ่เป็นของผู้บริหารขององค์กรทำให้ผู้เกี่ยวข้องขาดความตระหนักในความสำคัญของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และขาดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร สอดคล้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ประกอบด้วย 4 กิจกรรม ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) มีความมุ่งหมายของการวิจัย คือ 1) เพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น (Needs Identification) ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 3) เพื่อเสนอแนวทางและแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็น (Needs Solution) ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยใช้การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการวิจัย ประกอบด้วย การกำหนดความต้องการจำเป็น การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น และการเสนอแนวทางและแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การศึกษาเชิงสำรวจ ระยะที่ 2 การสนทนากลุ่ม ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 การกำหนดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การศึกษาระยะที่ 1 เป็นการศึกษาเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น (Needs Identification) ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการที่สังกัดในคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน 13 หน่วยงาน แบ่งเป็นสายวิชาการ 667 คน และสายสนับสนุนวิชาการ 305 คน รวมทั้งสิ้น 972 คน (ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ โดยใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จของ ศิริชัย กาญจนวาสี (ศิริชัย กาญจนวาสี; และคณะ. 2551: 150-151) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % เมื่อยอมให้ความคลาดเคลื่อน (E) ของการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นได้ $\pm 5\%$ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 286 คน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความมั่นใจในเรื่องการตอบกลับแบบสอบถาม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 300 คนจากนั้นใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนขนาดของกลุ่มประชากรในแต่ละหน่วยงาน จำนวน 13 หน่วยงาน แบ่งเป็นสายวิชาการ จำนวน 207 คน และสายสนับสนุนวิชาการ 93 คน แสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	สายวิชาการ		สายสนับสนุนวิชาการ	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะครุศาสตร์	54	17	19	6
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	67	20	20	6
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	104	32	34	10
คณะวิทยาการจัดการ	105	32	39	12

ตาราง 1 (ต่อ)

หน่วยงาน	สายวิชาการ		สายสนับสนุนวิชาการ	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	90	27	43	13
คณะศิลปกรรมศาสตร์	48	15	20	6
บัณฑิตวิทยาลัย	16	5	39	12
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	28	9	19	6
วิทยาลัยนานาชาติ	34	10	20	6
วิทยาลัยสหเวชศาสตร์	32	10	18	6
วิทยาลัยการภาพยนตร์	7	2	7	2
ศิลปะการแสดงและสื่อใหม่				
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน	23	10	13	4
วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ	59	18	14	4
รวม	667	207	305	93

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลการวิจัย ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

2.1 การกำหนดวัตถุประสงค์

การสร้างแบบสอบถามมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นอยู่จริงในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และแนวทางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

2.2 การกำหนดโครงสร้างของเนื้อหาที่ต้องการวัด

โครงสร้างหลักของเนื้อหาที่ต้องการวัด ประกอบด้วย สภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากร จำแนกตามกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ (1) การวางระบบคุณภาพ (2) การควบคุมคุณภาพ (3) การติดตามตรวจสอบคุณภาพ (4) การประเมินคุณภาพ กำหนดน้ำหนักข้อคำถามโดยพิจารณาจากประเด็นรายการ/กิจกรรมการ

ประกันคุณภาพการศึกษาภายในในแต่ละด้าน ได้แก่ 25% 15% 35% และ 25% ตามลำดับ เนื่องจากในขั้นตอนของการติดตามตรวจสอบคุณภาพมีรายละเอียดของกิจกรรมที่บุคลากรสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้มากกว่าขั้นตอนอื่น ๆ ดังนั้นทำให้น้ำหนักของโครงสร้างเนื้อหาในการติดตามตรวจสอบคุณภาพจึงมากที่สุด รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 โครงสร้างเนื้อหา จำนวนข้อ และน้ำหนักข้อคำถามที่ต้องการวัด

เนื้อหา	จำนวนข้อ	น้ำหนัก (%)
1. การวางระบบคุณภาพ	10	25
1.1 การกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายใน	3	7.5
1.2 การกำหนดแนวทาง/แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ	3	7.5
1.3 การชี้แจงแนวทางการดำเนินงาน	4	10
2. การควบคุมคุณภาพ	6	15
2.1 การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	3	7.5
2.2 การดำเนินงานตามตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน	3	7.5
3. การติดตามตรวจสอบคุณภาพ	14	35
3.1 การติดตาม/ตรวจสอบการดำเนินงาน	4	10
3.2 การรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3	7.5
3.3 การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	4	10
3.4 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองและข้อมูลอื่น ๆ	3	7.5
4. การประเมินคุณภาพ	10	25
4.1 การนำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงาน	4	10
4.2 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ	3	7.5
4.3 การจัดทำรายงานประจำปี	3	7.5
รวม	40	100

2.3 การกำหนดรูปแบบของเครื่องมือ

แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด (close ended question) และแบบสอบถามปลายเปิด (open ended question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตาราง 3 (ต่อ)

รายการ	สภาพที่ในปัจจุบัน					สภาพที่ควรจะเป็น				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา										
การควบคุมคุณภาพ										
4. ท่านมีส่วนร่วมในการพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน										
5. ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย										
6. ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน										
การติดตามตรวจสอบคุณภาพ										
7. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน										
8. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ										
9. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร										
การประเมินคุณภาพ										
10. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน										
11. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน										
12. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน										

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม

2.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยสร้างข้อคำถามในแต่ละตอน และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1) เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญทางด้านการวิจัยและสถิติ จำนวน 2 คน

1.1) มีประสบการณ์/ความรู้ทางด้านการวิจัยหรือสถิติ

1.2) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอกด้านการวิจัย/การวัดและประเมินผลทางการศึกษา/สถิติ

1.3) มีความยินดีในการให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือ

2) เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 คน

2.1) มีประสบการณ์/ความรู้ทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานอย่างน้อย 3 ปี

2.2) สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก

2.3) มีความยินดีในการให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือ

จากนั้นนำมาหาค่า CVR (Content Validity Ratio) โดยคำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อเรื่องที่มุ่งวัด (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556) ตามสูตร

$$CVR_i = \frac{n_e}{N/2}$$

เมื่อ CVR_i = อัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามข้อที่ i

n_e = จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่ตัดสินว่าข้อคำถามข้อที่ i สอดคล้องกับเนื้อหา หรือวัตถุประสงค์

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ทั้งนี้ เลือกใช้ข้อคำถามที่มีค่า .99 ขึ้นไป และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อพัฒนาเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ต่อไป

จากการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (รายชื่อดังแนบในภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ปรากฏว่าข้อคำถามทุกข้อผ่านเกณฑ์มีค่าดัชนีความสอดคล้อง ข้อคำถามทุกข้อที่คิดมามีค่า $CVR = 1.00$ และได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้เชี่ยวชาญแล้ว (รายละเอียดดัง ภาคผนวก จ)

2.5. การนำเครื่องมือไปทดลองใช้

จากนั้นนำเครื่องมือวิจัยไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ประกอบด้วย บุคลากรวิชาการ 15 คน และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 15 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่วัด จากการนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Item Total Correlation) จากนั้นนำไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α -Cronbach's Alpha Coefficient) (รายละเอียดดังภาคผนวก จ)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในภาพรวม เท่ากับ 1.00 และการนำเครื่องมือไปทดลองใช้ ปรากฏค่าอำนาจจำแนกทั้งฉบับอยู่ระหว่าง .380 - .859 และ ค่าความเชื่อมั่นรายฉบับ เท่ากับ .864 รายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

	ความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหา (CVR)	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น (α)
การวางระบบคุณภาพ	1.00	.602-.846	.798
การควบคุมคุณภาพ	1.00	.619-.859	.833
การติดตามตรวจสอบคุณภาพ	1.00	.602-.846	.753
การประเมินคุณภาพการศึกษา	1.00	.380-.825	.818
ภาพรวม	1.00	.380-.859	.864

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองกับบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกตามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ พร้อมเก็บแบบสอบถามคืนทันที ในระหว่างเดือนพฤษภาคม – มิถุนายน พ.ศ.2560

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อ และภาพรวม ซึ่งกำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 การประเมินความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นตามกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ แล้วเรียงลำดับของผลต่างของคะแนนเฉลี่ยโดยใช้ดัชนี $PNI_{modified}$ (สุวิมล ว่องวาณิช, 2548)

$$PNI_{modified} = (I - D)/D$$

โดย I (Important) หมายถึง ระดับความคาดหวังที่ต้องการให้เกิด

D (Degree of Success) หมายถึง ระดับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน

สำหรับการวิจัยนี้การพิจารณาความต้องการจำเป็น พิจารณาจากค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น โดยตั้งเกณฑ์การประเมินไว้ว่าค่าดัชนี $PNI_{modified}$ ที่มีค่า 0.3 ขึ้นไปถือเป็นความต้องการจำเป็น ส่วนการจัดลำดับความสำคัญใช้การเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดัชนีที่มีค่ามากแปลว่ามีความต้องการจำเป็นสูงที่จะต้องได้รับการพัฒนามากกว่าดัชนีที่มีค่าน้อยกว่า

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์สาเหตุและการเสนอแนวทางในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การศึกษาระยะที่ 2 เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็น (Needs Solution) ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการสนทนากลุ่มมีรายละเอียดดังนี้

1. การคัดเลือกหน่วยงานและบุคลากรเพื่อสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการจัดสนทนากลุ่ม (focus group interview) ในการศึกษาสาเหตุของความ ต้องการจำเป็น และการกำหนดแนวทางที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็นของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในโดยการจัดการสนทนากลุ่ม แบ่งเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนบุคลากร สายวิชาการ และกลุ่มตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งได้พิจารณาคัดเลือกจากหน่วยงาน และผู้ร่วมสนทนากลุ่ม โดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่อไปนี้

1.1 เป็นบุคลากรในหน่วยงานจัดการเรียนการสอนที่มีบุคลากรทั้งสายวิชาการและ สายสนับสนุนวิชาการ

1.2 เป็นบุคลากรในหน่วยงานที่มีประสบการณ์การดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน มาไม่น้อยกว่า 3 ปี

1.3 เป็นบุคลากรสายวิชาการ/สนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปี

1.4 มีความยินดีและสามารถให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

จากเกณฑ์ดังกล่าว จะดำเนินการคัดเลือกบุคลากรจากหน่วยงาน 5 หน่วยงานที่เป็นไป ตามเกณฑ์ได้แก่ คณะครุศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะวิทยาการจัดการ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยเป็นตัวแทนบุคลากร สายวิชาการ 1 คน และตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ 1 คน จากทั้ง 5 หน่วยงาน รวมเป็น 10 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วย ตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ เสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล

2. ประสานงานกลุ่มตัวแทนที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกเพื่อนัดหมายการสนทนากลุ่ม

3. ประสานผู้ดำเนินรายการสนทนากลุ่ม โดยนำผล ระยะเวลาที่ 1 ความต้องการจำเป็นในการมี ส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งเน้นที่ประเด็นที่มีความต้องการ จำเป็นเร่งด่วนมาเป็นประเด็นหลักในการสนทนากลุ่ม

4. จัดการสนทนากลุ่มตัวแทนทั้ง 10 คน ในวันที่ 16 ตุลาคม 2560 โดยใช้สถานที่ของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจากการสนทนากลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ด้วยการวิเคราะห์จำแนกประเภท และการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์แนวทางที่เหมาะสมในการสนองความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจากการสนทนากลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ด้วยการวิเคราะห์จำแนกประเภท และการสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา มีขั้นตอนดังนี้

1) ถอดเสียงการสนทนากลุ่มแบบคำต่อคำ

2) อ่านข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปทั้งหมด ทบทวนข้อมูลทั้งหมดและทำความเข้าใจในข้อมูล

3) จัดกลุ่มความหมายแยกออกเป็นประเด็นตามกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ (1) การวางระบบคุณภาพ (2) การควบคุมคุณภาพ (3) การติดตามตรวจสอบคุณภาพ (4) การประเมินคุณภาพ โดยจัดกลุ่มข้อมูลที่มีลักษณะร่วมหรือที่มีความหมายเหมือนกันไว้ด้วยกัน

4) นำกลุ่มคำข้อความหรือประโยคที่ได้มาตีความหรือให้ความหมาย หากข้อมูลยังไม่มี ความชัดเจนจะบันทึกแยกเป็นข้อสังเกตไว้ต่างหาก เพื่อสะสมข้อมูลนั้นไว้แล้วนำกลับมาประมวลวิเคราะห์ เมื่อได้ข้อมูลมากพอ

5) วิเคราะห์หาคุณลักษณะของข้อมูลที่จำแนกเป็นหัวข้อย่อยโดยพิจารณาความ สอดคล้องกับคำถามการวิจัยแล้วนำมาสรุปเป็นประเด็นของสาเหตุ และแนวทางแก้ไข แยกตาม กระบวนการคุณภาพทั้ง 4 ด้าน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายของการวิจัย 3 ประการ คือ 1) เพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น (Needs Identification) ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และ 3) เพื่อเสนอแนวทางและแก้ไขปัญหาด้านความต้องการจำเป็น (Needs Solution) ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาด้านความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
M	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
$PNI_{modified}$	แทน	ดัชนีผลต่างของคะแนนเฉลี่ยความต้องการจำเป็นฉบับปรับปรุง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงมีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 61 ส่วนเพศชายมีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ

39 อายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ช่วงอายุ 26 – 35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 43 ส่วนช่วงอายุที่จำนวนน้อยที่สุด คือ ช่วงอายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า วุฒិการศึกษาระดับปริญญาเอกมากที่สุด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตำแหน่งงาน ซึ่งแบ่งเป็น บุคลากรสายวิชาการมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุน บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 69 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน พบว่า ทำงานมา 1 – 5 ปี มากที่สุด จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45 และ ทำงานมาน้อยกว่า 1 ปี น้อยที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ซึ่งแสดงได้ดังตาราง 5

ตาราง 5 ความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
1) ชาย	117	39.00
2) หญิง	183	61.00
อายุ		
1) น้อยกว่า 25 ปี	12	4.00
2) 26 – 35 ปี	129	43.00
3) 36 – 45 ปี	121	40.33
4) 46 – 55 ปี	32	10.67
5) มากกว่า 55 ปี	6	2.00
ระดับการศึกษา		
1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	2	0.67
2) ปริญญาตรี	73	24.33
3) ปริญญาโท	111	37.00
4) ปริญญาเอก	114	38.00
ตำแหน่ง		
1) บุคลากรสายวิชาการ	207	69.00
2) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	93	31.00

ตาราง 5 (ต่อ)

ตัวแปร	ความถี่	ร้อยละ
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
1) น้อยกว่า 1 ปี	27	9.00
2) 1 – 5 ปี	135	45.00
3) 6 – 10 ปี	107	36.00
4) มากกว่า 10 ปี	31	10.00

หมายเหตุ: n = 300

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยแบ่งตามตำแหน่งของบุคลากร คือ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งในภาพรวมปรากฏว่า

บุคลากรสายวิชาการ มีส่วนร่วมในสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($M = 3.77$, $SD = .93$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการวางระบบคุณภาพ ($M = 3.82$, $SD = 1.02$) สภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับมาก ($M = 4.22$, $SD = .57$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมคุณภาพ ($M = 4.25$, $SD = .62$) และด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพ ($M = 4.25$, $SD = .58$)

บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีส่วนร่วมในสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับมาก ($M = 3.89$, $SD = .81$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมคุณภาพ ($M = 3.98$, $SD = .80$) สภาพที่ควรจะเป็นอยู่ในระดับมาก ($M = 4.11$, $SD = .75$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการควบคุมคุณภาพ ($M = 4.21$, $SD = .74$) รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

	ด้าน		การวางระบบ	การควบคุม	การติดตาม	การประเมิน	ภาพรวม
			คุณภาพ	คุณภาพ	ตรวจสอบ คุณภาพ	คุณภาพ การศึกษา	
สายวิชาการ	สภาพ ปัจจุบัน	M	3.82	3.78	3.78	3.71	3.77
		SD	1.02	.93	.93	.95	.93
		แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
	สภาพที่ ควรจะเป็น	M	4.19	4.25	4.25	4.18	4.22
		SD	.66	.62	.58	.63	.57
		แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
สายสนับสนุน	สภาพ ปัจจุบัน	M	3.85	3.98	3.95	3.80	3.89
		SD	.95	.80	.79	.84	.81
		แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
	สภาพที่ ควรจะเป็น	M	4.10	4.21	4.11	4.06	4.11
		SD	.72	.74	.82	.82	.75
		แปลผล	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จำแนกตามขั้นตอนของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งตามตำแหน่งของบุคลากร คือ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษากายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในขั้นตอนของการวางระบบคุณภาพ ซึ่งวัดจากข้อรายการทั้งหมด 10 ข้อ โดยแยกการวิเคราะห์ตามตำแหน่งบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการในขั้นตอนของการวางระบบคุณภาพ โดยแบ่งเป็นสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น ในด้านของสภาพปัจจุบัน พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.63 – 3.97 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.82 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดทำแผนของหน่วยงานโดยใช้ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดตามแผน ($M = 3.97$, $SD = 1.08$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อย

ที่สุด คือ การเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 3.63$, $SD = 1.21$) สำหรับด้านของสภาพที่ควรจะเป็น พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 4.08 – 4.24 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพิจารณาองค์ประกอบตัวบ่งชี้ต่าง ๆ เพื่อกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงาน ($M = 4.24$, $SD = .75$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเสนอแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ($M = 4.08$, $SD = .79$)

สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในขั้นตอนของการวางระบบคุณภาพ โดยแบ่งเป็นสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น ในด้านของสภาพปัจจุบัน พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.70 – 4.00 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดทำแผนของหน่วยงานโดยใช้ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดตามแผน ($M = 4.00$, $SD = 1.10$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 3.70$, $SD = 1.09$) สำหรับด้านของสภาพที่ควรจะเป็น พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 4.02 – 4.20 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.10 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดทำแผนของหน่วยงานโดยใช้ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดตามแผน ($M = 4.20$, $SD = .87$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 4.02$, $SD = .82$) และการเสนอแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ($M = 4.02$, $SD = .85$) รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 7 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพจำแนกตามตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล

การวางระบบคุณภาพ	สายวิชาการ						สายสนับสนุน					
	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น			สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
1. การกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน	3.70	1.23	มาก	4.23	.80	มาก	3.78	1.04	มาก	4.11	.81	มาก
2. การเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.63	1.21	มาก	4.13	.85	มาก	3.70	1.09	มาก	4.02	.82	มาก
3. การกำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	3.68	1.29	มาก	4.19	.74	มาก	3.83	1.08	มาก	4.06	.76	มาก
4. การเสนอแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	3.76	1.12	มาก	4.08	.79	มาก	3.86	1.09	มาก	4.02	.85	มาก
5. การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพิจารณาองค์ประกอบตัวบ่งชี้ต่าง ๆ เพื่อกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงาน	3.96	1.06	มาก	4.24	.75	มาก	3.95	.90	มาก	4.08	.77	มาก
6. การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพ	3.92	1.12	มาก	4.22	.75	มาก	3.94	1.03	มาก	4.10	.79	มาก
7. การวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	3.88	1.06	มาก	4.23	.78	มาก	3.84	1.10	มาก	4.04	.86	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

การวางระบบคุณภาพ	สายวิชาการ						สายสนับสนุน					
	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น			สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
8. การจัดทำแผนของหน่วยงานโดยใช้ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดตามแผน	3.97	1.08	มาก	4.24	.85	มาก	4.00	1.10	มาก	4.20	.87	มาก
9. การกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	3.83	1.09	มาก	4.14	.84	มาก	3.81	1.09	มาก	4.17	.79	มาก
10. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ว่ามีความเหมาะสมกับตัวบ่งชี้ที่ได้รับ	3.86	1.11	มาก	4.23	.75	มาก	3.85	1.06	มาก	4.19	.81	มาก
รวม	3.82	1.02	มาก	4.19	.66	มาก	3.85	.95	มาก	4.10	.72	มาก

2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพ ซึ่งวัดจากข้อรายการทั้งหมด 6 ข้อ โดยแยกการวิเคราะห์ตามตำแหน่งบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการในขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพ โดยแบ่งเป็นสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น ในด้านของสภาพปัจจุบัน พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.73 – 3.86 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (M = 3.86, SD = .98) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน (M = 3.73, SD = 1.13) สำหรับด้านของสภาพที่ควรจะเป็น พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 4.11 – 4.40 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (M = 4.40, SD = .75) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย (M = 4.11, SD = .86)

สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในขั้นตอนของการควบคุมคุณภาพ โดยแบ่งเป็นสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น ในด้านของสภาพปัจจุบัน พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.81 – 4.12 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (M = 4.12, SD = .78) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (M = 3.81, SD = 1.06) สำหรับด้านของสภาพที่ควรจะเป็น พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 4.09 – 4.33 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน (M = 4.33, SD = .76) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (M = 4.09, SD = .88) รายละเอียดดังตาราง 8

ตาราง 8 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพจำแนกตามตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล

การควบคุมคุณภาพ	สายวิชาการ						สายสนับสนุน					
	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น			สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
11. การพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.77	1.08	มาก	4.14	.85	มาก	3.81	1.06	มาก	4.09	.88	มาก
12. การเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย	3.74	1.24	มาก	4.11	.86	มาก	4.10	.98	มาก	4.16	.84	มาก
13. การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.77	.90	มาก	4.40	.74	มาก	3.83	1.02	มาก	4.22	1.01	มาก
14. การดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.86	.98	มาก	4.25	.68	มาก	4.12	.78	มาก	4.18	.79	มาก
15. การจัดกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.82	.96	มาก	4.29	.71	มาก	4.09	.84	มาก	4.26	.76	มาก
16. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	3.73	1.13	มาก	4.34	.74	มาก	3.92	1.03	มาก	4.33	.76	มาก
รวม	3.78	.93	มาก	4.25	.62	มาก	3.98	.80	มาก	4.21	.74	มาก

2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในขั้นตอนของการติดตามตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งวัดจากข้อรายการทั้งหมด 14 ข้อ โดยแยกการวิเคราะห์ตามตำแหน่งบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการในขั้นตอนของการติดตามตรวจสอบคุณภาพ โดยแบ่งเป็นสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น ในด้านของสภาพปัจจุบัน พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.67 – 3.97 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.78 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ($M = 3.97$, $SD = 1.04$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ ($M = 3.67$, $SD = .86$) สำหรับด้านของสภาพที่ควรจะเป็น พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 4.15 – 4.34 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.25 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดทำรายงานผลตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 4.34$, $SD = .68$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเสนอแนะแนวทางการติดตามผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 4.15$, $SD = .67$)

สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในขั้นตอนของการติดตามตรวจสอบคุณภาพ โดยแบ่งเป็นสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น ในด้านของสภาพปัจจุบัน พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.75 – 4.12 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การประชุมรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 4.12$, $SD = .79$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเสนอแนะหรือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 3.75$, $SD = 1.03$) สำหรับด้านของสภาพที่ควรจะเป็น พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.91 – 4.27 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.11 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การประชุมรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 4.27$, $SD = .74$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเสนอแนะแนวทางการติดตามผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 3.91$, $SD = .93$) รายละเอียดดังตาราง 9

ตาราง 9 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพจำแนกตามตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล

การติดตามตรวจสอบคุณภาพ	สายวิชาการ						สายสนับสนุน					
	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น			สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
17. การติดตามการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.78	.96	มาก	4.29	.68	มาก	3.96	.83	มาก	4.24	.82	มาก
18. การติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ	3.67	.86	มาก	4.24	.65	มาก	3.80	.89	มาก	4.15	.98	มาก
19. การติดตามการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	3.69	1.05	มาก	4.33	.70	มาก	3.91	.82	มาก	4.26	.98	มาก
20. การตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.68	1.06	มาก	4.21	.72	มาก	3.90	.88	มาก	4.09	.90	มาก
21. การเสนอแนวทางหรือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.73	1.07	มาก	4.31	.78	มาก	3.75	1.03	มาก	4.08	1.00	มาก
22. การจัดทำรายงานผลตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.85	1.09	มาก	4.34	.68	มาก	3.99	.95	มาก	4.06	.94	มาก
23. การพิจารณาตัวบ่งชี้ที่ไม่บรรลุเป้าหมายเพื่อผลักดันผลการดำเนินงาน	3.68	1.13	มาก	4.18	.76	มาก	3.89	.95	มาก	3.97	.98	มาก
24. การเสนอแนะแนวทางการติดตามผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.78	1.06	มาก	4.15	.67	มาก	3.83	1.01	มาก	3.91	.93	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

การติดตามตรวจสอบคุณภาพ	สายวิชาการ						สายสนับสนุน					
	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น			สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
25. การเป็นคณะทำงานเพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.84	1.14	มาก	4.24	.70	มาก	4.05	.95	มาก	4.02	.92	มาก
26. การจัดตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.81	1.03	มาก	4.23	.71	มาก	4.02	.94	มาก	4.10	.94	มาก
27. การสรรหาคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.72	1.21	มาก	4.18	.88	มาก	3.97	1.08	มาก	4.12	.94	มาก
28. การเสนอแนะรูปแบบเล่มรายงานการประเมินตนเอง	3.78	1.00	มาก	4.17	.82	มาก	3.94	1.09	มาก	4.02	.99	มาก
29. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	3.97	1.04	มาก	4.30	.75	มาก	4.11	1.04	มาก	4.19	.98	มาก
30. การประชุมรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.92	.98	มาก	4.33	.63	มาก	4.12	.79	มาก	4.27	.74	มาก
รวม	3.78	.93	มาก	4.25	.58	มาก	3.95	.79	มาก	4.11	.82	มาก

2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในขั้นตอนของการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งวัดจากข้อรายการทั้งหมด 14 ข้อ โดยแยกการวิเคราะห์ตามตำแหน่งบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการในขั้นตอนของการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยแบ่งเป็นสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น ในด้านของสภาพปัจจุบัน พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.61 – 3.87 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.71 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 3.87$, $SD = 1.08$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ($M = 3.61$, $SD = 1.01$) สำหรับด้านของสภาพที่ควรจะเป็น พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 4.04 – 4.43 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.18 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 4.43$, $SD = .63$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประเมินกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 4.04$, $SD = .74$)

สำหรับความคิดเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการในขั้นตอนของการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยแบ่งเป็นสภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น ในด้านของสภาพปัจจุบัน พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.68 – 3.96 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.80 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 3.96$, $SD = .83$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ($M = 3.68$, $SD = .87$) สำหรับด้านของสภาพที่ควรจะเป็น พบว่า ช่วงของคะแนนเฉลี่ยของบุคลากรมีค่าอยู่ระหว่าง 3.90 – 4.33 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.06 อยู่ในระดับมาก ข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 4.33$, $SD = .80$) ส่วนข้อรายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประเมินกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($M = 3.90$, $SD = .92$) รายละเอียดดังตาราง 10

ตาราง 10 ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งผู้ให้ข้อมูล

การประเมินคุณภาพการศึกษา	สายวิชาการ						สายสนับสนุน					
	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น			สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
31. การประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.75	1.08	มาก	4.20	.82	มาก	3.84	.98	มาก	3.94	.98	มาก
32. การประเมินกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.70	1.05	มาก	4.04	.74	มาก	3.75	1.01	มาก	3.90	.92	มาก
33. การเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.66	.98	มาก	4.15	.75	มาก	3.72	.94	มาก	4.03	.97	มาก
34. การนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ	3.61	1.01	มาก	4.21	.76	มาก	3.68	.87	มาก	4.22	.95	มาก
35. การนำข้อมูลผลการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในไปใช้ในการพัฒนาการทำงาน	3.73	.96	มาก	4.21	.75	มาก	3.74	.92	มาก	4.14	.80	มาก
36. การเสนอแนะปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.71	.99	มาก	4.16	.74	มาก	3.78	.98	มาก	4.05	.95	มาก
37. การคิดและสร้างรูปแบบวิธีการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.64	1.10	มาก	4.17	.73	มาก	3.71	.98	มาก	4.04	.97	มาก
38. การมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.87	1.08	มาก	4.43	.63	มาก	3.96	.83	มาก	4.33	.80	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

การประเมินคุณภาพการศึกษา	สายวิชาการ						สายสนับสนุน					
	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น			สภาพปัจจุบัน			สภาพที่ควรจะเป็น		
	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล	M	SD	แปลผล
39. การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงาน ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.67	1.19	มาก	4.08	.79	มาก	3.91	1.01	มาก	3.98	.92	มาก
40. การรับรู้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายในระดับมหาวิทยาลัย	3.72	1.09	มาก	4.15	.74	มาก	3.87	.98	มาก	3.97	.91	มาก
รวม	3.71	.95	มาก	4.18	.63	มาก	3.80	.84	มาก	4.06	.82	มาก

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาตามขั้นตอนของการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ซึ่งเป็นมาตรฐานค่า 5 ระดับ ผู้วิจัยได้ระบุความต้องการจำเป็น (needs identification) โดยใช้สูตร $PNI_{modified}$ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมปรากฏว่า

บุคลากรสายวิชาการมีดัชนีความต้องการจำเป็นอยู่ระหว่าง 0.22 ถึง 0.25 ในภาพรวม $PNI_{modified} = 0.24$ หากพิจารณารายด้าน ด้านที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ ($PNI_{modified} = 0.25$) และการประเมินคุณภาพ ($PNI_{modified} = 0.25$) บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีดัชนีความต้องการจำเป็นอยู่ระหว่าง 0.07 ถึง 0.13 ในภาพรวม $PNI_{modified} = 0.10$ หากพิจารณารายด้าน ด้านที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ การวางระบบคุณภาพ ($PNI_{modified} = 0.13$) แสดงได้ดังตาราง 11

ตาราง 11 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร ในภาพรวม

ด้าน	สายวิชาการ		สายสนับสนุนวิชาการ	
	$PNI_{modified}$	ลำดับ	$PNI_{modified}$	ลำดับ
การวางระบบคุณภาพ	0.23	3	0.13	1
การควบคุมคุณภาพ	0.22	4	0.10	2
การติดตามตรวจสอบคุณภาพ	0.25	1	0.07	4
การประเมินคุณภาพการศึกษา	0.25	2	0.10	3
ภาพรวม	0.24	-	0.10	-

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์จำแนกตามขั้นตอนของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

การศึกษา โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งตามตำแหน่งของบุคลากร คือ บุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ดังนี้

3.1 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่ง

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพ พบว่า ภาพรวมลำดับของความต้องการจำเป็นส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันระหว่างทัศนะของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ $PNI_{modified} \text{ สายวิชาการ} = 0.23$, $PNI_{modified} \text{ สายสนับสนุนวิชาการ} = 0.13$ ความต้องการจำเป็น 3 ลำดับแรกของบุคลากรทั้งสองตำแหน่งที่เหมือนกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน (ลำดับ 2, 3) และการมีส่วนร่วมในการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ลำดับ 2, 1) และแตกต่างกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา (ลำดับ 1, 5) การมีส่วนร่วมในการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ (ลำดับ 9, 2)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.15 - 0.39 ข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน มีจำนวน 3 รายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ($PNI_{modified} = 0.39$) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน ($PNI_{modified} = 0.32$) การมีส่วนร่วมในการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified} = 0.32$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.07 - 0.20 ไม่มีข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน แต่หากเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 รายการแรก คือ การมีส่วนร่วมในการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified} = 0.20$) การมีส่วนร่วมในการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ($PNI_{modified} = 0.17$) การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน ($PNI_{modified} = 0.16$) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 12

ตาราง 12 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร

การวางระบบคุณภาพ	สายวิชาการ		สายสนับสนุนวิชาการ	
	PNI _{modified}	ลำดับ	PNI _{modified}	ลำดับ
การมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน	0.39*	1	0.14	5
การประกันคุณภาพการศึกษา				
การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการประกัน	0.32*	2	0.16	3
คุณภาพภายในของหน่วยงาน				
การมีส่วนร่วมในการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ	0.32*	2	0.20	1
ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน				
การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ความสอดคล้อง	0.21	4	0.08	9
ระหว่างตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพกับแผนการ				
ดำเนินการประกันคุณภาพฯ				
การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	0.21	4	0.15	4
ว่ามีความเหมาะสมกับตัวบ่งชี้ที่ได้รับ				
การเป็นผู้หนึ่งที่เสนอแนวทางการดำเนินงานการ	0.19	6	0.09	8
ประกันคุณภาพการศึกษา				
การมีส่วนร่วมในการประชุมคณะกรรมการประกัน	0.19	6	0.07	10
คุณภาพการศึกษาเพื่อพิจารณาองค์ประกอบตัวบ่งชี้				
ต่าง ๆ เพื่อกำหนดเป้าหมายและการดำเนินการ				
การมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการ	0.19	6	0.14	5
ประกันคุณภาพการศึกษา				
การมีส่วนร่วมในการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	0.16	9	0.17	2
การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนของหน่วยงานโดยใช้	0.15	10	0.11	7
ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่ง				
ในตัวชี้วัดตามแผน				
รวม	0.23		0.13	

* ข้อมูลการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน

3.2 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่ง

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพพบว่า โดยภาพรวมลำดับของความต้งการจำเป็นส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันระหว่างทักษะของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ $PNI_{modified}$ สายวิชาการ = 0.22, $PNI_{modified}$ สายสนับสนุนวิชาการ = 0.10 ความต้งการจำเป็น 3 ลำดับแรกของบุคลากรทั้งสองตำแหน่งที่เหมือนกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน (ลำดับ 1, 1) และการมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ลำดับ 3, 2) และแตกต่างกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย (ลำดับ 2, 4) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ลำดับ 4, 2)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.17 - 0.31 ข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน มีจำนวน 1 รายการ คือ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ($PNI_{modified} = 0.31$) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย ($PNI_{modified} = 0.25$) การมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified} = 0.22$)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพในทักษะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.04 - 0.17 ไม่มีข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน แต่หากเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 รายการแรก คือ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ($PNI_{modified} = 0.17$) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified} = 0.13$) การมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified} = 0.13$) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 13

ตาราง 13 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร

การควบคุมคุณภาพ	สายวิชาการ		สายสนับสนุนวิชาการ	
	PNI _{modified}	ลำดับ	PNI _{modified}	ลำดับ
การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	0.31*	1	0.17	1
การมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการดำเนินงาน	0.25	2	0.07	4
การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย				
การมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	0.22	3	0.13	2
การมีส่วนร่วมในการพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้าน	0.19	4	0.13	2
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน				
การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	0.19	4	0.06	5
การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	0.17	6	0.04	6
รวม	0.22		0.10	

3.3 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่ง

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ พบว่า โดยภาพรวมลำดับของความต้อ้งการจำเป็นส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันระหว่างทักษะของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ $PNI_{modified}$ สายวิชาการ = 0.25, $PNI_{modified}$ สายสนับสนุนวิชาการ = 0.07 ความต้อ้งการจำเป็น 3 ลำดับแรกของบุคลากรทั้งสองตำแหน่งที่เหมือนกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการติดตามการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร (ลำดับ 1, 3) และการมีส่วนร่วมเสนอแนวทางหรือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ (ลำดับ 3, 1) และแตกต่างกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการ

ตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ลำดับ 1, 8) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาตัวบ่งชี้ที่ไม่บรรลุเป้าหมายเพื่อผลักดันผลการดำเนินงาน (ลำดับ 3, 12) และการมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ลำดับ 10, 1)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.19 - 0.32 ข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน มีจำนวน 4 รายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การมีส่วนร่วมในการติดตามการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ($PNI_{modified} = 0.32$) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified} = 0.32$) การมีส่วนร่วมเสนอแนวทางหรือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified} = 0.31$) การมีส่วนร่วมในการพิจารณาตัวบ่งชี้ที่ไม่บรรลุเป้าหมายเพื่อผลักดันผลการดำเนินงาน ($PNI_{modified} = 0.31$)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.02 - 0.12 ไม่มีข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน แต่หากเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 รายการแรก คือ การมีส่วนร่วมเสนอแนวทางหรือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified} = 0.12$) การมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified} = 0.12$) การมีส่วนร่วมในการติดตามการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ($PNI_{modified} = 0.10$) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 14

ตาราง 14 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร

การติดตามตรวจสอบคุณภาพ	สายวิชาการ		สายสนับสนุนวิชาการ	
	$PNI_{modified}$	ลำดับ	$PNI_{modified}$	ลำดับ
การมีส่วนร่วมในการติดตามการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	0.32*	1	0.10	3
การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	0.32*	1	0.06	8

ตาราง 14 (ต่อ)

การติดตามตรวจสอบคุณภาพ	สายวิชาการ		สายสนับสนุน วิชาการ	
	PNI _{modified}	ลำดับ	PNI _{modified}	ลำดับ
การมีส่วนร่วมเสนอแนะแนวทางหรือรูปแบบการนำเสนอ ข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน	0.31*	3	0.12	1
การมีส่วนร่วมในการพิจารณาตัวบ่งชี้ที่ไม่บรรลุ เป้าหมายเพื่อผลักดันผลการดำเนินงาน	0.31*	3	0.04	12
การมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลตัวบ่งชี้การ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	0.29	5	0.04	11
การมีส่วนร่วมในการสรรหาคณะกรรมการตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	0.27	6	0.08	5
การมีส่วนร่วมเป็นคณะทำงานเพื่อรองรับการตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	0.26	7	0.02	14
การมีส่วนร่วมในการจัดตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน	0.23	8	0.04	13
การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการติดตามผล การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	0.22	9	0.07	6
การมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานตาม เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	0.21	10	0.12	1
การมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาคุณภาพ	0.21	11	0.10	3
การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรูปแบบเล่มรายงาน การประเมินตนเอง	0.21	12	0.07	6
การมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	0.19	13	0.05	10
การมีส่วนร่วมในการประชุมรับฟังความคิดเห็นการ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	0.19	14	0.06	8
รวม	0.25		0.07	

3.4 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตำแหน่ง

ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมลำดับของความต้อ้งการจำเป็นส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันระหว่างทักษะของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ $PNI_{modified}$ สายวิชาการ = 0.25, $PNI_{modified}$ สายสนับสนุนวิชาการ = 0.10 ความต้อ้งการจำเป็น 3 ลำดับแรกของบุคลากรทั้งสองตำแหน่งที่เหมือนกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการคิดและสร้างรูปแบบวิธีการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ลำดับ 2, 3) และแตกต่างกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ลำดับ 1, 4) การมีส่วนร่วมในการรับรู้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย (ลำดับ 3, 8) การมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (ลำดับ 4, 1) และการมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลผลการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในไปใช้ในการพัฒนาการทำงาน (ลำดับ 10, 2)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า ดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.19 - 0.32 ซึ่งรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน มีจำนวน 2 รายการ เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified}$ = 0.32) การมีส่วนร่วมในการคิดและสร้างรูปแบบวิธีการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified}$ = 0.31) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการรับรู้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย ($PNI_{modified}$ = 0.28)

เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษาในทักษะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่า ดัชนีความต้องการจำเป็นมีค่าอยู่ระหว่าง 0.04 - 0.16 ไม่มีรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน แต่หากเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 รายการแรก คือ การมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ($PNI_{modified}$ = 0.16) การมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลผลการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในไปใช้ในการพัฒนาการทำงาน ($PNI_{modified}$ = 0.14) การมีส่วนร่วมในการคิดและสร้างรูปแบบวิธีการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{modified}$ = 0.13) ตามลำดับรายละเอียดดังตาราง 15

ตาราง 15 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษา
จำแนกตามตำแหน่งของบุคลากร

การประเมินคุณภาพการศึกษา	สายวิชาการ		สายสนับสนุน วิชาการ	
	PNI _{modified}	ลำดับ	PNI _{modified}	ลำดับ
การมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการดำเนินงาน	0.32*	1	0.12	4
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน				
การมีส่วนร่วมในการคิดและสร้างรูปแบบวิธีการ	0.31*	2	0.13	3
แก้ไขปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ				
การศึกษาภายใน				
การมีส่วนร่วมในการรับรู้ผลการประเมินคุณภาพ	0.28	3	0.06	8
การศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย				
การมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินและ	0.27	4	0.16	1
ข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ				
การมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็น	0.27	4	0.04	10
รายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน				
การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานการ	0.25	6	0.06	8
ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน				
การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะ ปรับปรุง	0.23	7	0.10	5
กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน				
การมีส่วนร่วมในการเสนอแนะปัญหาในการ	0.22	8	0.10	5
ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน				
การมีส่วนร่วมในการประเมินกระบวนการประกัน	0.20	9	0.07	7
คุณภาพการศึกษาภายใน				
การมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลผลการตรวจประกัน	0.19	10	0.14	2
คุณภาพการศึกษาภายในไปใช้ในการพัฒนาการ				
ทำงาน				
รวม	0.25		0.10	

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจากการสนทนา คือ กลุ่มตัวแทนของบุคลากรสายวิชาการและกลุ่มตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 10 คน โดยนำเสนอข้อมูลตามขั้นตอนของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

4.1 สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการวางแผนคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางแผนคุณภาพ จากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) สถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีบทบาทในการวางแผนคุณภาพ

การวางแผนคุณภาพการศึกษาสถาบันเป็นผู้ดำเนินการ โดยขาดการเปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากร หรือให้บุคลากรเข้าไปมีบทบาทในการวางแผนดังกล่าว โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เนื่องจากการวางแผนคุณภาพมักเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ยังไม่เคยเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน จะได้ทราบอีกทีก็จะแจ้งมาเป็นนโยบายลงมาเลย”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 2)

“เท่าที่ทราบคือยังไม่มีเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนคุณภาพ เพราะปกติจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 3)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทักษะของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ สถาบันยังไม่เปิดโอกาสให้เข้าไปมีบทบาทในการวางแผนคุณภาพเท่าที่ควร

2) สถาบันเป็นเพียงผู้กำหนดนโยบาย และแนวทางประกันคุณภาพ

เนื่องจากการวางแผนคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันเป็นการวางแผนโดยผู้บริหารระดับมากโดยส่วนใหญ่ แล้วจึงนำไปสู่บุคลากรในระดับรองลงมานำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“การวางระบบจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับสถาบันที่กำหนดนโยบาย และแนวทางให้บุคลากรนำไปปฏิบัติอยู่แล้ว เราไม่ได้เข้าไปมีบทบาทในเรื่องนี้”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 1)

“มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายลงมา บุคลากรก็นำนโยบายไปปฏิบัติ ก็เป็นแบบนี้มาโดยตลอด”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 3)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทักษะของบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่จะมีบุคลากรสายวิชาการที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารอยู่บางส่วนซึ่งมีส่วนร่วมในประเด็นดังกล่าวบ้าง

4.2 สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการควบคุมคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพ จากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง

เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยยังมีความคิดว่าเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของบุคลากรเฉพาะกลุ่ม โดยเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่เห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษานั้น จึงไม่ได้ให้ความสนใจที่จะศึกษาการควบคุมคุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“การประกันคุณภาพการศึกษาคอนส่วนใหญ่คิดว่าเป็นเรื่องของผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการ และเจ้าหน้าที่ประกันที่จะเป็นผู้ดำเนินการควบคุมคุณภาพ”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 1)

“เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการอาจจะยังมีส่วนร่วมไม่ได้มากในการควบคุมคุณภาพเพราะเค้ายังไม่เข้าใจว่าอะไรคือการควบคุมคุณภาพ จึงส่งผลให้ไม่มีความต้องการจำเป็นในด้านนี้”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 3)

“คนที่ไม่ได้ทำงานประกันจะมองว่าเป็นเรื่องที่ยาก ซับซ้อน และควรเป็นหน้าที่ของอาจารย์ และผู้บริหารในการควบคุมคุณภาพ จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมเท่าไร”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 3)

“คือเราไม่รู้วาระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร เพราะไม่ได้ทำงานประกัน จึงไม่รู้ว่าการควบคุมคุณภาพมีขั้นตอนอย่างไร ต้องทำอะไร และเราจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมได้ตรงไหน”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 2)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทักษะของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความคิดเห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการยังขาดความรู้ความเข้าใจในการควบคุมคุณภาพ

2) สถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีบทบาทในการควบคุมคุณภาพ

เนื่องจากงานประกันคุณภาพการศึกษานั้นผู้รับผิดชอบหลักคือหน่วยงานกลางของสถาบัน ดังนั้นสถาบันควรจะบริหารจัดการเพื่อที่จะให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปตามสภาพที่ควรจะเป็น แต่ในสภาพปัจจุบันพบว่า สถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพ ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“สถาบันยังไม่พร้อมที่จะให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา อาจจะเข้ามามีส่วนร่วมได้เพียงให้ข้อมูลพื้นฐาน”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 2)

“สถาบันต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมมากกว่านี้ เพราะสภาพปัจจุบันสถาบันยังไม่เปิดโอกาสเท่าไร ยังไม่ประชาสัมพันธ์หรือเรียกประชุมเกี่ยวกับเรื่องนี้เลย ดังนั้นถึงแม้บางคนอยากจะช่วย แต่ไม่มีโอกาส ไม่รู้ว่าเราจะเข้าไปมีส่วนร่วมได้อย่างไรในเมื่อสถาบันไม่ได้บอกให้ช่วย”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 4)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทักษะของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมีความคิดเห็นว่าสถาบันยังไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีบทบาทในการควบคุมคุณภาพ

4.3 สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ จากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) ความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่ายในสถาบันยังไม่เพียงพอ

การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอีกภาระงานหนึ่งของบุคลากร ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักคิดว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน้าที่ของบุคลากรด้านการประกันฯ หรือเป็นของบุคลากรสายวิชาการเท่านั้น เนื่องจากยังไม่เข้าใจบริบทของการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวทางการมีส่วนร่วม ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“อาจารย์บางคนที่ต้องทำการประกันคุณภาพหลักสูตรยังไม่ค่อยให้ความสำคัญร่วมมือเลย”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 5)

“บุคลากรยังไม่ค่อยให้ความสำคัญร่วมมือมากเท่าที่ควร ในบางกลุ่ม หรืออาจจะเป็นเพราะเค้าคิดว่าไม่ใช่หน้าที่หรือภาระงานของเค้า”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 1)

“หน่วยงานยังไม่มีทำให้ความรู้ ปฐกษังการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน จึงทำให้บางครั้งบุคลากรยังไม่เห็นความสำคัญ ไม่ให้ความสำคัญร่วมมือเท่าที่ควร”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 5)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทิศนะของบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยบุคลากรสายวิชาการ จะเน้นการให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จะเน้นการให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน

2) สถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ

การติดตามตรวจสอบคุณภาพในระบบการประกันคุณภาพของสถาบันจะดำเนินการไปตามที่ได้กำหนดไว้แล้ว โดยยังขาดการโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น โดยอาจยังไม่มีช่องทางที่ชัดเจนในการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรหรือผู้เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ ที่ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วม เพราะคิดว่าสถาบันยังไม่ได้เปิดโอกาสให้เข้าไปร่วมตรวจสอบ”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 4)

“ยังไม่มีเวที หรือช่องทางในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ ที่จะให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น แม้ว่าบางอย่างเราก็คิดว่าเรามีความคิดที่ดี อยากจะเสนอแนะกับทางสถาบันอยู่เหมือนกัน”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 5)

“ยังไม่รู้เลยว่าเราจะช่วยติดตาม ตรวจสอบคุณภาพได้อย่างไร คือความรู้ อันนี้ยังไม่ชัดเจนเท่าไร ซึ่งจริงๆ แล้วเราก็คิดว่าการจัดการเรียนการสอนของเราก็คิดที่จะมีการตรวจสอบคุณภาพเสมอๆ อยู่แล้ว”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 3)

“ยังไม่เคยทราบเลยว่าผลการประเมินตนเองของสถาบันเป็นอย่างไร แล้วเราจะช่วยผลักดันตัวชี้วัดไหนได้บ้างไหม”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 4)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทักษะของบุคลากรสายวิชาการมีความคิดเห็นว่ายากจะมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ แต่ยังไม่ชี้ช่องทางในการแสดงความคิดเห็น สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการยังไม่มีความรู้ในการติดตามตรวจสอบคุณภาพเท่าที่ควร

3) การประชาสัมพันธ์ตารางเวลาในการติดตามตรวจสอบคุณภาพไม่เพียงพอ

ในการติดตามตรวจสอบคุณภาพจะมีปฏิทินการดำเนินงานการประกันคุณภาพ กำหนดให้ผู้เกี่ยวข้องรายงานความก้าวหน้าและเข้าร่วมเป็นระยะ แต่ยังไม่ชี้ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง บุคลากรยังไม่ทราบตารางกำหนดเวลา ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ก็พอทราบบ้าง เนื่องจากมีหน้าที่เป็นหัวหน้าสาขา แต่ถ้าเป็นอาจารย์ทั่วไปอาจจะไม่ได้ให้ความสนใจเท่าไรหรอกก็ไม่ทราบ จริง ๆ ถ้าลองลงข่าวเชิญชวนให้อาจารย์รับทราบก็น่าจะมีคนมาร่วม”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 5)

“ช่วงที่มีการประกันคุณภาพบางทีจะเป็นช่วงที่ปิดภาคเรียน อาจารย์บางครั้งก็จะมีภารกิจอื่นๆ จึงไม่ได้เข้าสถาบันเลยไม่ทราบเรื่องนี้”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 2)

“ที่ไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วม บางครั้งก็เพราะไม่ทราบวัน เวลาที่จัด หรือไม่ทราบสถานที่จัด ก็คงประชาสัมพันธ์อยู่ แต่ยังไม่ทั่วถึง”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 4)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทักษะของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือยังขาดการประชาสัมพันธ์การติดตามตรวจสอบคุณภาพของระดับมหาวิทยาลัย

4.4 สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการประเมินคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษา จากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) การเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนการประเมินคุณภาพ

การประเมินคุณภาพการศึกษา ตามกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษายภายใน จะมีการประเมิน 3 ระดับ ได้แก่ การประเมินระดับหลักสูตร ระดับหน่วยงาน/คณะ และระดับสถาบัน ซึ่งใน

การประเมินแต่ละระดับนั้นมีผู้เกี่ยวข้องแตกต่างกัน ส่วนใหญ่แล้วการประเมินที่บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมน้อยที่สุดคือในระดับสถาบัน ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ไม่ได้มีส่วนร่วมในการประเมิน ที่ปฏิบัติก็ได้ส่งรายงานการประเมินตนเอง และขอให้คณะกรรมการมาประเมินเลย”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 2)

“ในระดับหลักสูตรก็ได้เข้าร่วมอยู่แล้ว เนื่องจากเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตร แต่ในระดับหน่วยงานหรือสถาบันก็ดูจะห่างไกลตัวเองเหมือนกัน ไม่ได้มีส่วนร่วมอะไรมาก”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 4)

“ไม่ได้เป็นภาระหน้าที่โดยตรง จึงไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วม อาจจะช่วยฝ่ายประกันคุณภาพบ้าง หากมีการร้องขอ”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 4)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทัศนะของบุคลากรสายวิชาการส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตรบ้าง แต่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ในการประกันคุณภาพเห็นว่ายังไม่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ

2) การประเมินคุณภาพยังไม่ได้มาตรฐานในบางขั้นตอน

การประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับของหลักสูตร และระดับคณะ/หน่วยงาน จะมีระบบการคัดเลือกคณะกรรมการที่จะมาประเมินแตกต่างกัน และไม่ได้เป็นคณะกรรมการชุดเดียวกันทั้งหมด เนื่องด้วยบริบทของหลักสูตรแต่ละหลักสูตรที่แตกต่างกัน ส่งผลให้บุคลากรเกิดความต้องการจำเป็นที่จะเข้าร่วมในการกำหนดหรือคัดเลือกคณะกรรมการ ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“มีการประเมินในระดับเดียวกัน แต่บางครั้งคะแนนการประเมินถึงไม่ได้เท่ากัน อะไรคือมาตรฐาน”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 5)

“มันเป็นปัจจัยที่ควบคุมยาก เนื่องจากการประเมินในแต่ละหลักสูตร แต่ละหน่วยงาน คณะกรรมการเป็นคนละชุดกัน เป็นเรื่องปกติที่จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 3)

“การประเมินมันไม่มีมาตรฐานเท่าหรือเปล่า ก็อยากจะลองให้มาร่วมกันพิจารณาหาทางที่ทุกหลักสูตร ทุกหน่วยงานจะได้รับมาตรฐานเดียวกัน”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 1)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทักษะของบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเห็นว่าการประเมินคุณภาพยังไม่ได้มาตรฐานในบางขั้นตอน

3) การประเมินมีความเคร่งเครียด และกดดันมากเกินไป

คณะกรรมการที่เข้ามาประเมินคุณภาพการศึกษาจะมาจากภายนอกสถาบัน หรือมาจากสถาบันอื่น ๆ โดยการคัดเลือกตามรายชื่อซึ่งกรรมการแต่ละท่านจะมีรูปแบบในการประเมินแตกต่างกัน ซึ่งทำให้ผู้ถูกประเมินเกิดความกดดันได้ ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“การประเมินระดับหลักสูตร ยอมรับว่ากดดัน เนื่องจากเกณฑ์ระบุว่า จะต้องผ่านมาตรฐานในองค์ประกอบที่ 1 แล้วจะมีผลต่อไปในอนาคตหรือเปล่า”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 2)

“เจอการประเมินที่เครียดมาก คณะกรรมการค่อนข้างจะเข้มงวด แต่ก็ทำให้รู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ดีที่จะนำไปพัฒนาได้”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 1)

จากการวิเคราะห์สาเหตุโดยการสนทนากลุ่มตัวแทน พบว่า ทักษะของบุคลากรสายวิชาการ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเห็นว่าการประเมินมีความเคร่งเครียด และกดดันมากเกินไป ทั้งในระดับหลักสูตรและระดับหน่วยงาน

ตอนที่ 5 ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จากการสนทนา คือ กลุ่มตัวแทนของบุคลากรสายวิชาการ และกลุ่มตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 10 คน โดยจะนำเสนอข้อมูลตามขั้นตอนของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพการศึกษา ตามลำดับ

5.1 ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางระบบคุณภาพ

ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางระบบคุณภาพ จากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในการกำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา

จากความต้องการจำเป็นในประเด็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และการกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งวิเคราะห์สาเหตุมาจากที่สถาบันเป็นเพียงผู้กำหนดนโยบาย และแนวทางการประกันคุณภาพนั้น ตัวแทนบุคลากรได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นโดยให้สถาบันจัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการกำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน เพื่อให้บุคลากรหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ความคิดเห็น ร่วมกันเสนอแนะมากขึ้น ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ทางสถาบันน่าจะมีการประชุมกับบุคลากร หรือเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในการวางระบบประกันมากขึ้น”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 1)

“ควรประชาสัมพันธ์นโยบาย และแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพให้ทุกคนได้ทราบมากขึ้น”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 5)

“ในการประชุมบุคลากรทุกต้นภาคการศึกษา น่าจะผนวกเรื่องระบบประกันคุณภาพเข้าไปในการประชุมด้วย เพื่อให้ทุกคนได้รับทราบ และแสดงความคิดเห็นของตนเอง”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 2)

2) การจัดให้หน่วยงานเป็นผู้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันฯ หรือเปิดรับสมัครผู้สนใจ

จากความต้องการจำเป็นในประเด็นการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ซึ่งวิเคราะห์สาเหตุมาจากที่สถาบันยังไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีบทบาทในการวางระบบคุณภาพนั้น ตัวแทนบุคลากรได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นโดยให้สถาบันเปิดโอกาสให้หน่วยงานเป็นผู้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หรือการเปิดรับสมัครบุคลากรที่สนใจเข้าร่วม ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ในระดับหน่วยงาน น่าจะมีการให้ทางภาควิชาส่งตัวแทนไปเป็นคณะกรรมการประกันของหน่วยงาน เพื่อจะได้รับทราบข่าวสาร และนำมาแจ้งให้ภาควิชาทราบด้วย”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 3)

“สถาบันควรเปิดกว้างให้หน่วยงานส่งรายชื่อคณะกรรมการเอง อาจจะ
เป็นตัวแทนของหลักสูตร หรือผู้สนใจอื่นๆ ที่มีความสามารถด้านการประกัน
คุณภาพได้เข้าไปมีส่วนร่วมมากขึ้น”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 5)

5.2 ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามี ส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพ

ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมใน
การควบคุมคุณภาพ จากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) การจัดอบรมให้ความรู้ในการประกันคุณภาพ

จากความต้องการจำเป็นในประเด็นการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่ง
วิเคราะห์สาเหตุมาจากที่บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการศึกษาอย่าง
แท้จริงนั้น ตัวแทนบุคลากรได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นโดยให้สถาบันการจัด
อบรมให้ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะในประเด็นการ
ควบคุมคุณภาพ ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“บุคลากรยังไม่มีความรู้ในงานประกันคุณภาพเพียงพอที่จะมีบทบาท
อย่างที่เราสถาบันอยากให้เป็น จึงควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้เสียก่อน”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 2)

“คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องให้ทุกคนมีความรู้มากขึ้นว่าจะนำการประกัน
คุณภาพเข้าไปทำควบคู่กับงานปัจจุบันได้อย่างไร”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 1)

“ควรให้ความรู้ในการควบคุมคุณภาพกับบุคลากรมากขึ้น ไม่ใช่เฉพาะแค่
ผู้ปฏิบัติงาน”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 4)

2) การเปิดรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ

จากความต้องการจำเป็นในประเด็นการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่ง
วิเคราะห์สาเหตุมาจากที่สถาบันยังไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีบทบาทในการควบคุมคุณภาพนั้น
ตัวแทนบุคลากรได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นโดยให้สถาบันเปิดรับฟังความ
คิดเห็นของบุคลากรในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ โดยเพิ่มการประชาสัมพันธ์มากขึ้น ยกตัวอย่าง
ความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“สถาบันควรประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
ประกันคุณภาพ ในแผนพัฒนาคุณภาพก็เช่นกัน”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 1)

“แผนพัฒนาคุณภาพของสถาบัน ควรจะเปิดให้หน่วยงานได้แสดงความ
คิดเห็น หรือได้เข้าไปมีส่วนร่วมพัฒนามากขึ้น”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 2)

5.3 ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามี ส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ

ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมใน
การติดตามตรวจสอบคุณภาพ จากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) การจัดอบรมให้ความรู้ สร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกัน
คุณภาพฯ

จากความต้องการจำเป็นในประเด็นการพิจารณาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา
ซึ่งวิเคราะห์สาเหตุมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่ายในสถาบันยังไม่เพียงพอ นั้น ตัวแทนบุคลากร
ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นโดยให้สถาบันจัดอบรมให้ความรู้ สร้างแรงจูงใจ
ให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ปลุกฝังการประกันคุณภาพให้เป็น
ส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงานโดยไม่คิดว่าเป็นภาระงานเพิ่ม ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ต้องจัดอบรมให้บุคลากรได้รู้เรื่องประกันคุณภาพมากขึ้น เพื่อจะได้เข้าไป
มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 1)

“ควรสร้างแรงจูงใจ หรือปลุกฝังให้บุคลากรได้เห็นความสำคัญของการ
ประกันคุณภาพการศึกษา ว่ามีความสำคัญอย่างไร ถ้ามีใจ เข้าใจ ทุกคนก็
น่าจะเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 5)

“น่าจะวิธีการให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ
การศึกษา เพราะทุกวันนี้คือยังไม่เห็นความสำคัญ คิดแต่ว่ามันเป็นงานพิเศษที่
บังคับทำ ต้องพยายามให้เค้าเห็นว่ามันสำคัญ แล้วการเข้ามามีส่วนร่วมก็จะมี
มาเอง”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 5)

2) การเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรก่อนการรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

จากความต้องการจำเป็นในประเด็นการตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมิน และการเสนอแนวทางหรือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมิน ซึ่งวิเคราะห์สาเหตุมาจากสถาบันยังไม่เปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นในการติดตามตรวจสอบคุณภาพนั้น ตัวแทนบุคลากรได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นโดยให้สถาบันเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรก่อนการรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บุคลากรร่วมกันแสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าว ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ควรให้บุคลากรได้รับทราบก่อนการตรวจประกันคุณภาพ เช่น แจ้งกำหนดการ จะได้มีการเตรียมความพร้อมมากขึ้น”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 3)

“ก่อนการตรวจประกัน ทางสถาบันน่าจะเปิดโอกาสให้บุคลากรอื่นๆ ได้แสดงความคิดเห็นบ้าง”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 3)

3) การประชาสัมพันธ์ปฏิทินการดำเนินงานติดตามตรวจสอบคุณภาพให้ประชาคมรับทราบและเข้าร่วม

จากความต้องการจำเป็นในประเด็นการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ซึ่งวิเคราะห์สาเหตุมาจากการประชาสัมพันธ์ตารางเวลาในการติดตามตรวจสอบคุณภาพไม่เพียงพอ ตัวแทนบุคลากรได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นโดยให้สถาบันประชาสัมพันธ์ปฏิทินการดำเนินงานติดตามตรวจสอบคุณภาพให้ประชาคมรับทราบและเข้าร่วม ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ประชาสัมพันธ์กำหนดการตรวจประกันคุณภาพให้มากขึ้น ในระดับหน่วยงานก็เช่นกัน”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 1)

“ควรทำปฏิทินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกหน่วยงานในสถาบัน แล้วแจ้งให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบ ในข่าว หรือบันทึกข้อความแจ้งได้เลย”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 2)

5.4 ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

ผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา จากการสนทนากลุ่มสามารถสรุปประเด็นได้ดังนี้

1) การเปิดให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับฟังการประเมินคุณภาพการศึกษา

จากความต้องการจำเป็นในประเด็นการมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งวิเคราะห์สาเหตุมาจากการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนการประเมินคุณภาพนั้น ตัวแทนบุคลากรได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นโดยให้สถาบันเปิดให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับฟังการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“ควรให้บุคลากรอื่นๆ สามารถเข้าไปรับฟังการประเมินคุณภาพของสถาบันด้วย หรืออาจจะแจ้งข่าวสารให้ได้รับทราบ”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 2)

“เห็นมีแต่ผู้บริหารที่ได้เข้าไปรับฟังการประเมิน แล้วก็มีบุคลากรบางส่วนหนึ่ง”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 4)

“หลังจากมีการประเมินคุณภาพ น่าจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนได้รับทราบมากขึ้น เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจ และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้ด้วย”

(ตัวแทนบุคลากรสนับสนุนคนที่ 2)

2) การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรหลังจากการประเมินคุณภาพเพื่อหาแนวทางในปีต่อไป

จากความต้องการจำเป็นในประเด็นการคิดและสร้างรูปแบบวิธีการแก้ไขปัญหาคือการดำเนินงาน ซึ่งวิเคราะห์สาเหตุมาจากการประเมินคุณภาพยังไม่ได้มาตรฐานในบางขั้นตอน และการประเมินมีความเคร่งเครียด และกดดันมากเกินไปนั้น ตัวแทนบุคลากรได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นโดยให้สถาบันจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรหลังจากการประเมินคุณภาพเพื่อหาแนวทางในปีต่อไปร่วมกัน ยกตัวอย่างความคิดเห็นของตัวแทน ดังนี้

“หลังจากที่มีการประเมินไปแล้ว ทางสถาบันควรมีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบ และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้ช่วยกันเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาการประกันคุณภาพ”

(ตัวแทนบุคลากรสายวิชาการคนที่ 1)

“น่าจะมีการประชุม แจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษาด้วย โดยเฉพาะหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องในการนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในปีต่อไป”

(ตัวแทนบุคลากรสนับสนุนคนที่ 1)

“ถ้าอยากให้ทุกคนมีส่วนร่วมก็ควรให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาแนวทางในปีต่อไป ตั้งแต่ได้รับผลการประเมิน เพื่อร่วมกันคิดและหาแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพร่วมกัน”

(ตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนคนที่ 5)

เมื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม คือ กลุ่มตัวแทนของบุคลากรสายวิชาการ และกลุ่มตัวแทนบุคลากรสายสนับสนุนการศึกษา โดยสังเคราะห์สาเหตุของความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากร และแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาตามวิธีการที่ควรจะเป็น จากทั้ง 4 ขั้นตอนหลักของการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพการศึกษา สรุปได้ตามตาราง 16

ตาราง 16 สรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นและแนวทางแก้ไขให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

	สาเหตุ	ความต้องการจำเป็น	แนวทางแก้ไข
การวางระบบ คุณภาพ	1. สถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมี บทบาทในการวางระบบคุณภาพ 2. สถาบันเป็นเพียงผู้กำหนดนโยบาย และแนวทางการ ประกันคุณภาพ	1. การกำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกัน คุณภาพฯ 2. การกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพฯ 3. การเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาฯ	1. การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรใน การกำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานการ ประกันคุณภาพการศึกษา 2. การจัดให้หน่วยงานเป็นผู้เสนอแต่งตั้ง คณะกรรมการประกันฯ หรือเปิดรับสมัครผู้สนใจ
การควบคุม คุณภาพ	1. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุม คุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริง 2. สถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมี บทบาทในการควบคุมคุณภาพ	1. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	1. การจัดอบรมให้ความรู้ในการประกันคุณภาพฯ 2. การเปิดรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในการ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ
การติดตามตรวจสอบ	1. ความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่ายในสถาบันยังไม่ เพียงพอ 2. สถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความ คิดเห็นในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ 3. การประชาสัมพันธ์ตารางเวลาในการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพไม่เพียงพอ	1. การรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐานหลักสูตร 2. การตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลต่อ คณะกรรมการตรวจประเมินฯ 3. การเสนอแนวทางหรือรูปแบบการนำเสนอข้อมูล ต่อคณะกรรมการตรวจประเมินฯ 4. การพิจารณาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพฯ	1. การจัดอบรมให้ความรู้ สร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากร เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพฯ 2. การเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรก่อน การรับการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา 3. การประชาสัมพันธ์ปฏิทินการดำเนินงานติดตาม ตรวจสอบคุณภาพให้ประชาคมรับทราบและเข้าร่วม
การประเมิน คุณภาพ	1. การเปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนการ ประเมินคุณภาพ 2. การประเมินคุณภาพยังไม่ได้มาตรฐานในบางขั้นตอน 3. การประเมินมีความเคร่งเครียด และกดดันมากเกินไป	1. การมีส่วนร่วมในการประชุมสรุปผลการ ดำเนินการประกันคุณภาพฯ 2. การคิดและสร้างรูปแบบวิธีการแก้ไขปัญหาในการ ดำเนินงาน	1. การเปิดให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับการประเมิน คุณภาพการศึกษา 2. การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร หลังจากการประเมินคุณภาพเพื่อหาแนวทางในปีต่อไป

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา และวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมเพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปัญหามหาวิทยาลัยในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม การประเมินความต้องการจำเป็น การประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบแนวความคิดของการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการที่สังกัดในคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน ซึ่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ ศิริชัย กาญจนวาสี ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 300 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวนหรือความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และดัชนี $PNI_{modified}$ ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลการสนทนากลุ่มโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำแนกออกเป็น 4 ด้าน โดยในแต่ละด้าน สามารถสรุปได้ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพ พบว่า โดยภาพรวมลำดับของความต้อการจำเป็นส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันระหว่างทัศนะของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีความต้องการจำเป็น โดยรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน มากที่สุดคือการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ($PNI_{modified} = 0.39$) เมื่อพิจารณา

ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่าไม่มีความต้องการจำเป็น แต่หากเรียงลำดับข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ($PNI_{\text{modified}} = 0.20$)

1.2 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพ พบว่า โดยภาพรวมลำดับของความจำเป็นส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันระหว่างทัศนะของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีความต้องการจำเป็น โดยรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วน มีจำนวน 1 รายการ คือ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.31$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการควบคุมคุณภาพในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่าไม่มีความต้องการจำเป็น แต่หากเรียงลำดับข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.17$)

1.3 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ พบว่า โดยภาพรวมลำดับของความจำเป็นส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันระหว่างทัศนะของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบคุณภาพการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีความต้องการจำเป็น โดยรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ($PNI_{\text{modified}} = 0.32$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการติดตามตรวจสอบคุณภาพในทัศนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พบว่าไม่มีความต้องการจำเป็นเร่งด่วน แต่หากเรียงลำดับข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมเสนอแนวทางหรือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{\text{modified}} = 0.12$)

1.4 ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมลำดับของความจำเป็นส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันระหว่างทัศนะของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นของบุคลากรสายวิชาการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่ามีความต้องการจำเป็น โดยรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนมากที่สุด คือ การได้เข้าไปมีส่วนร่วมในประชุมสรุปผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ($PNI_{\text{modified}} = 0.32$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษาในทัศนะของบุคลากร

สายสนับสนุนวิชาการ พบว่าไม่มีความต้องการจำเป็น แต่หากเรียงลำดับข้อรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.16$)

2. สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สามารถสรุปออกเป็น 4 สาเหตุ ดังนี้

2.1 สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการวางระบบคุณภาพ เนื่องจากสถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีบทบาทในการวางระบบคุณภาพ มีเพียงสถาบันเป็นผู้กำหนดนโยบาย และแนวทางประกันคุณภาพเท่านั้น

2.2 สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการควบคุมคุณภาพ เนื่องจากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพการศึกษาอย่างแท้จริงและสถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าไปมีบทบาทในการควบคุมคุณภาพ

2.3 สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ เนื่องจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่ายในสถาบันยังไม่เพียงพอและสถาบันขาดการเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ รวมไปถึงการประชาสัมพันธ์ตารางเวลาในการติดตามตรวจสอบคุณภาพไม่เพียงพอ

2.4 สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการประเมินคุณภาพการศึกษา เนื่องจาก การไม่เปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมในขั้นตอนการประเมินคุณภาพ การประเมินคุณภาพยังไม่ได้มาตรฐานในบางขั้นตอนและการประเมินมีความเคร่งเครียด และกดดันมากเกินไป

3. แนวทางแก้ไขปัญหาด้านความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา สามารถสรุปออกเป็น 4 แนวทาง ดังนี้

3.1 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางระบบคุณภาพ ได้แก่ การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในการกำหนดนโยบาย และแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา และการจัดให้หน่วยงานเป็นผู้เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันฯ หรือเปิดรับสมัครผู้สนใจ

3.2 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพ ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ในการประกันคุณภาพฯ และการเปิดรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ

3.3 แนวทางแก้ไขปัญหาด้านความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบคุณภาพ ได้แก่ การจัดอบรมให้ความรู้ สร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพฯ การเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรก่อนการรับการตรวจสอบ

คุณภาพการศึกษาและการประชาสัมพันธ์ปฏิทินการดำเนินงานติดตามตรวจสอบคุณภาพให้ประชาคมรับทราบและเข้าร่วม

3.4 แนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ควรเปิดให้บุคลากรทุกระดับเข้ารับฟังการประเมินคุณภาพการศึกษา และการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรหลังจากการประเมินคุณภาพเพื่อหาแนวทางในปีต่อไป

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ผู้วิจัยมีประเด็นอภิปรายผลการวิจัยเพิ่มเติม ดังนี้

1. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังมีความเห็นในแต่ละด้านส่วนใหญ่เป็นไปอย่างสอดคล้องและมีทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าการบริหารการมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มุ่งเน้นให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีรูปแบบการวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษาร่วมกัน สอดคล้องกับจันทรานี สงวนนาม (2551: 68-74) ซึ่งอธิบายทฤษฎีการบริหารแบบมีส่วนร่วม (participative management) ตามแนวคิดของคริส อากีร์ส ว่าลักษณะของการบริหารแบบมีส่วนร่วม นั้น ถือเป็นการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบ และร่วมมือในการพัฒนาองค์การที่ปฏิบัติอยู่ด้วยความเต็มใจ โดยแบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกขององค์กรจะมีความผูกพันกับองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่และมีความปรารถนาที่จะได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์กร 2) การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดการยอมรับในเป้าหมายเพราะนอกจากช่วยกระตุ้นให้สมาชิก แสดงความคิดเห็นแล้ว ยังช่วยให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่มสมาชิก และความร่วมมือกันนั้นจะแพร่ขยายไปทั้งองค์กรทำให้สมาชิกทั้งองค์กรมีเป้าหมายเดียวกัน การมีส่วนร่วมเป็นการยินยอม และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ซึ่งมีผลทั้งทางใจ การยอมรับ การสนับสนุนมีผลต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และ 3) การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ การที่บุคคลได้แสดงความคิดเห็นและยอมรับในเป้าหมายเดียวกันจะช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานขององค์กร

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาผลการศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันและสภาพที่ควรจะเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เช่น การจัดทำแผนของหน่วยงานโดยใช้ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดตามแผน การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในองค์ประกอบตัวบ่งชี้ต่าง ๆ เพื่อกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงาน และการดำเนินงานตามตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นต้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ดำเนินการตามระเบียบแบบแผนที่วางเอาไว้ สอดคล้องกับเนื้อหาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 เป็นแนวปฏิบัติให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนาตยา พลับเกลี้ยง (2549: 108-130) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร โดยผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรรายด้าน บุคลากรมีส่วนร่วมในระดับมากทุกขั้นตอน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ขั้นตอนเตรียมการขึ้นวางแผน

2. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า ความต้องการจำเป็นส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันระหว่างทัศนะของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสายวิชาการให้ความสำคัญกับความจำเป็นเร่งด่วนในประเด็นที่เป็นนโยบายการศึกษาในภาพใหญ่ ดังเห็นได้จากรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนของบุคลากรสายวิชาการ มากที่สุดคือการมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลับมีความต้องการจำเป็นเร่งด่วนเกี่ยวกับความต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย ดังเห็นได้จากรายการที่เป็นความต้องการจำเป็นเร่งด่วนของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มากที่สุดคือ การมีส่วนร่วมในการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริกร บุญฟู; และอาบทิพย์ กาญจนวงศ์ (2555: 35-41) ที่ได้มีการศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ โดยผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการวางแผนบุคลากรสายวิชาการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุน

อยู่ในระดับน้อย ซึ่งจะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการแตกต่างกัน นอกจากนี้ ความต้องการจำเป็นเร่งด่วนของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนสุนันทาซึ่งส่วนใหญ่เป็นการวางนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ยังสอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ นุตตรา มิ่งมงคล (2556: 63-72) ที่ได้มีการศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ โดยผลการศึกษา พบว่า ข้อเสนอแนะในการมีส่วนร่วม ของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ คือ การมีส่วนร่วมในการ วางแผนงาน นโยบาย และโครงการ ควรมีการจัดประชุม อบรม สัมมนาสร้างความรู้ความเข้าใจและ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรเกี่ยวกับการวางแผน นโยบาย โครงการให้มากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสอนสุนันทา พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้ เกิดความต้องการจำเป็นในการวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา สามารถสรุปได้ว่าการขาดความรู้ความเข้าใจในแต่ละเรื่อง ตลอดจนการไม่มีส่วนร่วมหรือบทบาทต่อการดำเนินงานในแต่ละด้าน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สาวิตรี ไชยสมบัติ (2552: 87) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการประกัน คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยผลการวิจัย พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านและจัดลำดับมากที่สุด คือ ด้านการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุง แก้ไข ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และที่มีส่วนร่วมต่ำที่สุด คือ ด้านการวางแผน และ ปัจจัยที่ส่งผลการต่อการมีส่วนร่วมต่ำที่สุดคือด้านการบริหารเช่นกัน นอกจากนี้สาเหตุดังกล่าวยัง สอดคล้องกับงานวิจัยของธัญพร ก้อยชูสกุล (2554: 66-72) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยผลการวิจัย พบว่า บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง มีทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง และมีความรู้กับทัศนคติมีความสัมพันธ์ กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. จากผลการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสอนสุนันทา ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า แนวทางแก้ไขปัญหาคือความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษานั้น คือ การจัดการอบรมให้ความรู้ในแต่ละด้านแก่บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้อง และการจัดประชุมรับฟังความ

คิดเห็นของบุคลากรภายหลังการประเมิน สอดคล้องกับผลการวิจัยของประภาศ ปานเจียง (2555: 178) ที่ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ โดยผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของบุคลากรที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันส่วนปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม ด้านการประกันคุณภาพ และแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพของบุคลากรที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน และปัจจัยแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ด้านการสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้บริหาร ด้านความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านการได้รับการฝึกอบรม ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ด้านการได้รับแรงจูงใจหรือกำลังใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวางระบบคุณภาพของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการอยู่ในระดับมาก และมีความเห็นในแต่ละด้านส่วนใหญ่เป็นไปอย่างสอดคล้องและมีทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่าแนวทางการบริหารการมีส่วนร่วมของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มุ่งเน้นให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ เป็นไปอย่างมีส่วนร่วมและเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตาม เมื่อประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลับพบว่า มีความแตกต่างกันระหว่างทัศนคติของบุคลากรสายวิชาการกับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ นั้นแสดงให้เห็นว่า แม้จะมีส่วนร่วมที่เหมือนกัน แต่กลับมองความจำเป็นเร่งด่วนแตกต่างกัน โดยผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายวิชาการให้ความสำคัญกับความจำเป็นเร่งด่วนในประเด็นที่เป็นนโยบายการศึกษาในภาพใหญ่ ในขณะที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกลับมีความต้องการจำเป็นเร่งด่วนเกี่ยวกับความต้องการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย ด้วยเหตุนี้ ทางมหาวิทยาลัยจึงควรนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนการตอบสนองต่อความจำเป็นเร่งด่วนให้มีความสอดคล้องกับบุคลากรทั้งสอง

กลุ่ม เช่น การเพิ่มการมีส่วนร่วมต่อการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 จากผลการวิจัยที่พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา คือการขาดความรู้ความเข้าใจในแต่ละเรื่อง ตลอดจนการไม่มีส่วนร่วมหรือบทบาทต่อการดำเนินงานในแต่ละด้าน ซึ่งบุคลากรทั้งสองกลุ่มก็ได้นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ต้องการจำเป็นที่มีความสอดคล้องกัน คือการจัดการอบรมให้ความรู้ในแต่ละด้านแก่บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้อง และการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรภายหลังการประเมิน ดังนั้น เพื่อให้การแก้ไขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทางมหาวิทยาลัยควรมีการอบรมบุคลากรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาในแต่ละด้านอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงมีการประเมิน และการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรภายหลังการประเมินในแต่ละครั้ง เพื่อให้บุคลากรทราบผลการประเมิน แนวทางการปรับปรุงแก้ไข ตลอดจนสร้างการมีส่วนร่วมต่อกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยในครั้งนี้พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นในการวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการศึกษา คือการขาดความรู้ความเข้าใจในแต่ละเรื่อง ตลอดจนการไม่มีส่วนร่วมหรือบทบาทต่อการดำเนินงานในแต่ละด้าน โดยแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่ต้องการจำเป็น คือการจัดการอบรมให้ความรู้ และการจัดประชุมรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรภายหลังการประเมิน ดังนั้น การวิจัยครั้งต่อไปจึงอาจนำแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ไปศึกษาเพิ่มเติมว่าสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างไร มีประสิทธิภาพจริงหรือไม่ หรือมีแนวทางในการแก้ไขปัญหานั้น ๆ เพิ่มเติมอีกหรือไม่

2.2 เนื่องจากข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางในการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นข้อมูลที่ได้จากการการสนทนากลุ่มเท่านั้น ดังนั้นหากมีการวิจัยต่อไป ควรจะนำแนวทางที่ได้ไปทดลองปฏิบัติและทำการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแนวทางในการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป เพื่อให้ทราบความเป็นไปได้และความเหมาะสมของแนวทางในการให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างแน่ชัด



บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2549, 7 สิงหาคม). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2549.
- (2551, 12 พฤศจิกายน). ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551.
- กาญจนา แก้วเทพ; และ กนกศักดิ์ แก้วเทพ. (2550). การพึ่งตนเองศักยภาพในการพัฒนาชนบท. กรุงเทพฯ: สมาคมทอลิคแห่งประเทศไทยเพื่อการพัฒนา.
- เกษม จันทรแก้ว. (2550). สิ่งแวดล้อมศึกษา. กรุงเทพฯ: อักษรสยามการพิมพ์.
- คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา. (2557, 9 ธันวาคม). ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บুদ্ধพอยท์.
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2550). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- ชำนาญ วิริยะกุล. (2551). ควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การพัฒนาคน. การศึกษา กทม. 21(มกราคม): 5-6.
- ถวิล มาตรเยี่ยม. (2554). การปฏิรูปการศึกษา: โรงเรียนเป็นฐานการบริหารจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.
- ธรร สุนทราวุธ. (2551). การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป: ทฤษฎี วิจัย และปฏิบัติการทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ธัญพร ก้อยชูสกุล. (2554). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2549). การมีส่วนร่วม: หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง. กรุงเทพฯ: 598 Print.
- นันทิมา ศรีสุวรรณ. (2550). ความต้องการจำเป็นเพื่อการปรับปรุงการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานราธิวาส. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). สงขลา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ. ถ่ายเอกสาร.

- นาคยา พลับเกลี้ยง. (2549). *สภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โรงเรียนศึกษาพิเศษในเขตภาคเหนือ*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.
- . (2552). *รายงานการวิจัย การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา*. กำแพงเพชร: คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2550). *กลวิธีแนวทางวิธีการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา ชนบท*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุขมหาวิทยาลัยมหิดล.
- นุตตรา มิ่งมงคล. (2556). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัย ราชภัฏสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (ยุทธศาสตร์การบริหารองค์กรท้องถิ่น). สุรินทร์: คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. ถ่ายเอกสาร.
- เนตรรุ่ง อยู่เจริญ. (2553). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของ ครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาโท กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประกาศ ปานเจียง. (2555). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัย หาดใหญ่*. ในการประชุมมหาดใหญ่วิชาการ ครั้งที่ 3. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ปรารถนา อังคประสาชชัย. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของ บุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร; และ คนอื่นๆ. (2549). *กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อูษาการพิมพ์.
- พิชาย รัตนดิถ ญ ภูเก็ต. (2552). *องค์การและการบริหารจัดการ*. นนทบุรี: ไอดีซี พรีเมียร์.
- เพ็ญศรี จีงธนาเจริญเลิศ; และ ภัชญา ธงศิลา. (2554, กันยายน -ธันวาคม). *ความรู้ความเข้าใจและการมี ส่วนร่วมของบุคลากรต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา* วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สระบุรี. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*. 4(3): 92.
- ไพสันต์ ศรีแปง. (2550). *การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย*. ปริญญาโท กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- มณฑิชา ทองศาสตร์. (2553). รายงานการวิจัย เรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพ การศึกษา: ศึกษาเฉพาะกรณี คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2555). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัย ราชภัฏสวนสุนันทา ประจำปีการศึกษา 2555. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏ สวนสุนันทา.
- . (2557, 8 ตุลาคม). ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษา ประจำปีการศึกษา 2557 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- . (2559). ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. สืบค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2559, จาก <http://bi.ssru.ac.th>.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น และราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: บิ๊ค พอยท์.
- เมษา นวลศรี. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของชุมชนในการประกัน คุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- รังสิมา เมฆมงคล. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน ของบุคลากรสาย บริการ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์. ฉบับพิเศษ 2550 หน้า 113-126.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2553). กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553. (2 เมษายน พ.ศ.2553). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอน 23 ก. หน้า 1-14.
- . (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 123ก.
- ลัดดา ไสค์คำ. (2551). การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริขวัญ ยิ่งเจริญ. (2553, มกราคม-มิถุนายน). สภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. วารสารราชนครินทร์. 7(17): 19-28.
- ศิริชัย กาญจนวาสี; ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์; และ ดิเรก ศรีสุขโข. (2551). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับ การวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). *ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม* (ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2552). *จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ศึกษาพรการพิมพ์.
- สถาพร หามา. (2552). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนตามทฤษฎีของครูผู้สอนอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. *วารสารวิจัย มสค สาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. 5(ฉบับพิเศษ): 1-19.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2554, ตุลาคม-พฤศจิกายน). รูปแบบการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา. *วารสารข้าราชการครู*. 22(1): 10-13.
- สาวตรี ไชยสมบัติ. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลการต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. ถ่ายเอกสาร.
- สิริกร บุญฟู; และ อาบทิพย์ กาญจนวงศ์. (2555). รายงานการวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- สุชา จันท์เอม; และ สุรางค์ จันท์เอม. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เจริญสารการพิมพ์.
- สุชาดา จักรพิสุทธิ. (2549, มิถุนายน-สิงหาคม). การศึกษาทางเลือกของชุมชน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. 27(4): 18-19.
- สุรัช เทียนขาว. (2552). รายงานการวิจัย เรื่อง แนวทางและปัญหาของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสิงห์บุรี. *ลพบุรี: โครงการวิจัยสถาบันราชภัฏเทพสตรี*.
- สุรพล พุ่มคำ. (2550). *หลักทฤษฎีและการปฏิบัติการบริหารการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 7. ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- สุรัสวดี แซ่จิ้ว. (2554). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง. เอกสารประกอบการประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 21 26 พฤษภาคม 2554.
- สุวิมล ว่องวาณิช. (2548). *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมกับการประเมินคุณภาพภายนอก*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2554). *คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม (พ.ศ. 2555-2558) ระดับอุดมศึกษา ฉบับสถานศึกษา*. (แก้ไขเพิ่มเติม พฤศจิกายน พ.ศ. 2554). สมุทรปราการ: ออฟเซ็ท พลัส.
- (2547). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: พรินทวามกราฟฟิค.
- อมรพรรณ ประจันตวนิชย์. (2550). *ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. ปริญญาโท กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อาภรณ์ ใจเที่ยง. (2550). *หลักการสอน*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Atria, Joseph P. (1999). *The effect of Illinois quality assurance and improvement planning process on Chicago public school teacher attitudes toward school improvement*. Dissertation, Ed.D. (Educational Administration). Illinois: The Northern Illinois University.
- Bugg K.A. (2000). *Quality assurance improvement planning in Illinois high school*. Doctoral dissertation, Illinois State University, Illinois, the United State of America.
- Ryan Watkins. (2008). *Needs = Gaps in Results*. Retrieved 11 October 2013, from <http://www.needsassessment.org/>.
- Spies, Paul Christopher. (1999). *The Dynamic of Implementation and sustaining inter disciplinary teams in departmentalized high school (School reform)*. Dissertation, Ph.D. (Curriculum and Instruction). Wisconsin: The University of Wisconsin-Madison.
- Witkin, B. (1984). *Assessing needs in educational and social programs*. San Francisco, CA: Jossey-bass publisher.
- Witkin, B; & Alshuld, J. (1995). *Planning and conducting needs assessments: A practical guide*. Thousand Oaks, CA: Sage.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

รองศาสตราจารย์ ดร.สจีวรรณ ทรรพพสุ	อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาชีพคฐ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย ธรรมเสนห์	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาจารย์ ดร.พลอยทราย โอฮาม่า	รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายแผนงานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
อาจารย์ ดร.สมรวย อภิชาติบุตรพงศ์	อาจารย์ประจำสาขาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา



ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ศธ 6918/1776



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

14 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สจิวรรณ ทรพรพสุ

เนื่องด้วย นางสาวเกศรา ตรีไพชนต์ศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (การตรวจสอบและการประกันคุณภาพทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สวทันพรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเกศรา ตรีไพชนต์ศักดิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086 553 3562

ที่ ศธ 6918/ 1476



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๒๔ พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย ธรรมเสนห์

เนื่องด้วย นางสาวเกษรา ตรีไพชนต์ศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (การตรวจสอบและการประกันคุณภาพทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สுவทันพรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเกษรา ตรีไพชนต์ศักดิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086 553 3562

ที่ ศธ 6918/ 1776



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๑๔ พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงสมร รุ่งสวรรค์โพธิ์

เนื่องด้วย นางสาวเกษรา ตรีไพชนต์ศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (การตรวจสอบและการประกันคุณภาพทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สวทันพรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเกษรา ตรีไพชนต์ศักดิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086 553 3562

ที่ ศธ 6918/ 1776



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๔ พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.พลอยทราย โอฮาม่า

เนื่องด้วย นางสาวเกสรดา ตรีไพชนต์ศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (การตรวจสอบและการประกันคุณภาพทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สுவทันพรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเกสรดา ตรีไพชนต์ศักดิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086 553 3562

ที่ ศธ 6918/ 1776



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

14 พฤษภาคม 2560

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.สมรวย อภิชิตบุตรพงศ์

เนื่องด้วย นางสาวเกสรดา ตรีโพชนต์ศักดิ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (การตรวจสอบและการประกันคุณภาพทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อิทธิพัทธ์ สுவทันพรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวเกสรดา ตรีโพชนต์ศักดิ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086 553 3562



ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูลโดยตอบคำถาม ในแบบสอบถามนี้ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลต่าง ๆ ที่ท่านได้ให้ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยจะปกปิดเป็นความลับ และนำเสนอผลเป็นภาพรวมเท่านั้น ตลอดจนไม่มีผลต่อตัวท่านแต่อย่างใด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการประกันคุณภาพ

ภายในของสถานศึกษาของบุตรหลานของท่าน โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของชุมชนในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความและเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก ☐ อื่นๆ
4. ตำแหน่ง ☐ บุคลากรสายวิชาการ ☐ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
5. หน่วยงาน ☐ คณะครุศาสตร์ ☐ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
☐ คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
☐ คณะศิลปกรรมศาสตร์ ☐ คณะวิทยาการจัดการ
☐ วิทยาลัยนานาชาติ ☐ วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
☐ วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ ☐ วิทยาลัยการภาพยนตร์ศิลปะการแสดงและสื่อใหม่
☐ วิทยาลัยพยาบาลและสุขภาพ ☐ วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน
☐ บัณฑิตวิทยาลัย
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปี

[illegible]

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามฉบับนี้
ผู้วิจัย





ภาคผนวก ง
เอกสารประกอบการสนทนากลุ่ม

การสนทนากลุ่ม
หัวข้อ
ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากร
ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นและหาแนวทางแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็นเพื่อให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประเด็นคำถามที่ใช้ในการจัดประชุมสนทนากลุ่ม

1. ผลการสำรวจความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสรุปมาข้างต้น สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงหรือไม่อย่างไร
2. ท่านคิดว่าเพราะสาเหตุใดบุคลากรจึงเกิดความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในแต่ละกิจกรรมของการประกันคุณภาพ ได้แก่ การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพการศึกษา
3. ท่านคิดว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน อย่างไรบ้าง
4. มีแนวทางใดบ้างที่จะพัฒนาความต้องการจำเป็นในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

กำหนดการสนทนากลุ่ม
หัวข้อ ความต้องการจำเป็นในการมีส่วนร่วมของบุคลากร
ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

วันที่ 16 ตุลาคม 2560

ณ ห้องประชุมสภา อาคาร 31 ชั้น 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

เวลา 09.00 - 09.30 น.	ลงทะเบียน
เวลา 09.30 - 10.00 น.	ผู้ดำเนินการสนทนากล่าวเปิดและแจ้งวัตถุประสงค์การจัดสนทนากลุ่ม
เวลา 10.00 - 12.00 น.	สนทนากลุ่ม ในประเด็นการหาสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น
เวลา 12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.00 - 15.00 น.	สนทนากลุ่ม ในประเด็นแนวทางแก้ไขปัญหาความต้องการจำเป็น
เวลา 15.00 - 15.30 น.	ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณผู้ร่วมสนทนากลุ่ม



ภาควิชาฟิสิกส์
คุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบประเมิน
เรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากร
ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

รายการ	CVR _i	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
1. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายใน	1	สอดคล้อง	เพิ่ม “ของหน่วยงาน”
2. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	1	สอดคล้อง	ไม่มี
4. ท่านได้เสนอแนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	1	สอดคล้อง	ไม่มี
5. ท่านได้มีส่วนร่วมในการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในองค์ประกอบตัวบ่งชี้ต่างๆ เพื่อกำหนดเป้าหมายและการดำเนินงาน	1	สอดคล้อง	1. เพิ่ม “เพื่อพิจารณาองค์ประกอบ...” 2. ตัดคำว่า “ได้”
6. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพฯกับแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพฯ	1	สอดคล้อง	ไม่มี
7. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	1	สอดคล้อง	ไม่มี

รายการ	CVR _i	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
8. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนของหน่วยงานโดยใช้ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดตามแผน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
9. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้	1	สอดคล้อง	ไม่มี
10. ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ที่มีความเหมาะสมกับตัวบ่งชี้ที่ได้รับ	1	สอดคล้อง	แก้เป็น “ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้”
11. ท่านมีส่วนร่วมในการพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
12. ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัย	1	สอดคล้อง	ไม่มี
13. ท่านมีส่วนร่วมในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
14. ท่านมีส่วนร่วมในการการดำเนินงานตามตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	แก้ไขคำซ้ำ
15. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
16. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ	1	สอดคล้อง	เพิ่ม “ของหน่วยงาน”

รายการ	CVR _i	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
17. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
18. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ	1	สอดคล้อง	แก้ไขคำซ้ำ
19. ท่านมีส่วนร่วมในการการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	1	สอดคล้อง	1. แก้ไขคำซ้ำ 2. เพิ่ม “ติดตามการ”
20. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการนำเสนอข้อมูลเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
21. ท่านมีส่วนร่วมเสนอแนวทางหรือรูปแบบการนำเสนอข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
22. ท่านมีส่วนร่วมในการรายงานผลตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	เพิ่ม “จัดทำ”
23. ท่านมีส่วนร่วมในการพิจารณาตัวบ่งชี้ที่ไม่บรรลุเป้าหมายเพื่อผลักดันผลการดำเนินงาน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
24. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทางการติดตามผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
25. ท่านมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการเพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี

รายการ	CVR _i	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
26. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
27. ท่านมีส่วนร่วมในการสรรหาคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
28. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะรูปแบบเล่มรายงานการประเมินตนเอง	1	สอดคล้อง	ไม่มี
29. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	1	สอดคล้อง	ไม่มี
30. ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมรับฟังความคิดเห็นการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
31. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
32. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
33. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
34. ท่านมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ	1	สอดคล้อง	ไม่มี
35. ท่านมีส่วนร่วมในการใช้ข้อมูลผลการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายในไปใช้ในการพัฒนาการทำงาน	1	สอดคล้อง	แก้เป็น “ท่านได้นำข้อมูลการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาภายใน....”

รายการ	CVR _i	แปลผล	ข้อเสนอแนะ
36. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
37. ท่านมีส่วนร่วมในการคิดและสร้างรูปแบบวิธีการแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
38. ท่านได้เข้าไปมีส่วนร่วมในประชุมสรุปผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	1. ตัด “ได้เข้าไป” 2. เพิ่ม “การ”
39. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	1	สอดคล้อง	ไม่มี
40. ท่านมีส่วนร่วมในการรับรู้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย	1	สอดคล้อง	ไม่มี

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านการวางระบบคุณภาพ			
ข้อ 1	.745	จำแนกดีมาก	.798
	.718	จำแนกดีมาก	
ข้อ 2	.670	จำแนกดีมาก	
	.706	จำแนกดีมาก	
ข้อ 3	.784	จำแนกดีมาก	
	.715	จำแนกดีมาก	
ข้อ 4	.825	จำแนกดีมาก	
	.707	จำแนกดีมาก	
ข้อ 5	.656	จำแนกดีมาก	
	.801	จำแนกดีมาก	
ข้อ 6	.795	จำแนกดีมาก	
	.846	จำแนกดีมาก	
ข้อ 7	.624	จำแนกดีมาก	
	.602	จำแนกดีมาก	
ข้อ 8	.617	จำแนกดีมาก	
	.771	จำแนกดีมาก	
ข้อ 9	.675	จำแนกดีมาก	
	.804	จำแนกดีมาก	
ข้อ 10	.734	จำแนกดีมาก	
	.791	จำแนกดีมาก	
ด้านการควบคุมคุณภาพ			
ข้อ 11	.737	จำแนกดีมาก	.833
	.859	จำแนกดีมาก	
ข้อ 12	.751	จำแนกดีมาก	
	.816	จำแนกดีมาก	
ข้อ 13	.648	จำแนกดีมาก	
	.783	จำแนกดีมาก	
ข้อ 14	.731	จำแนกดีมาก	
	.736	จำแนกดีมาก	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ข้อ 15	.781	จำแนกดีมาก	
	.748	จำแนกดีมาก	
ข้อ 16	.619	จำแนกดีมาก	
	.746	จำแนกดีมาก	
ด้านการติดตามตรวจสอบคุณภาพ			
ข้อ 17	.803	จำแนกดีมาก	.753
	.785	จำแนกดีมาก	
ข้อ 18	.730	จำแนกดีมาก	
	.793	จำแนกดีมาก	
ข้อ 19	.789	จำแนกดีมาก	
	.668	จำแนกดีมาก	
ข้อ 20	.839	จำแนกดีมาก	
	.749	จำแนกดีมาก	
ข้อ 21	.646	จำแนกดีมาก	
	.626	จำแนกดีมาก	
ข้อ 22	.745	จำแนกดีมาก	
	.718	จำแนกดีมาก	
ข้อ 23	.670	จำแนกดีมาก	
	.706	จำแนกดีมาก	
ข้อ 24	.784	จำแนกดีมาก	
	.715	จำแนกดีมาก	
ข้อ 25	.825	จำแนกดีมาก	
	.707	จำแนกดีมาก	
ข้อ 26	.656	จำแนกดีมาก	
	.801	จำแนกดีมาก	
ข้อ 27	.795	จำแนกดีมาก	
	.846	จำแนกดีมาก	
ข้อ 28	.624	จำแนกดีมาก	
	.602	จำแนกดีมาก	
ข้อ 29	.617	จำแนกดีมาก	
	.771	จำแนกดีมาก	
ข้อ 30	.675	จำแนกดีมาก	
	.804	จำแนกดีมาก	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	แปลผล	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านการประเมินคุณภาพ			
ข้อ 31	.725	จำแนกดีมาก	.818
	.568	จำแนกดีมาก	
ข้อ 32	.631	จำแนกดีมาก	
	.552	จำแนกดีมาก	
ข้อ 33	.675	จำแนกดีมาก	
	.584	จำแนกดีมาก	
ข้อ 34	.459	จำแนกดีมาก	
	.669	จำแนกดีมาก	
ข้อ 35	.590	จำแนกดีมาก	
	.716	จำแนกดีมาก	
ข้อ 36	.440	จำแนกดีมาก	
	.600	จำแนกดีมาก	
ข้อ 37	.425	จำแนกดีมาก	
	.743	จำแนกดีมาก	
ข้อ 38	.380	จำแนกดี	
	.715	จำแนกดีมาก	
ข้อ 39	.825	จำแนกดีมาก	
	.707	จำแนกดีมาก	
ข้อ 40	.656	จำแนกดีมาก	
	.801	จำแนกดีมาก	
รวมทั้งฉบับ	.380 - .859		.864



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวเกษรา ตริ์ไพชนต์ศักดิ์
วันเดือนปีเกิด	19 กันยายน 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	3 หมู่ 9 ตำบลบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 11140
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ถนนอุทัยนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) วิชาเอกการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
พ.ศ. 2560	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนา ศักยภาพมนุษย์ แขนงวิชาการตรวจสอบและการประกัน คุณภาพทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ