



บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อ
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

**Mediation Role of Core and Specific Competencies on Relationship between
Organizational Factors and Educational Quality Assurance of
Rajabhat Universities in Southern Region**

โสภิตา ย้งเจ็ก

Sopita Youngjek

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Public Administration
Prince of Songkla University**

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อ
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

**Mediation Role of Core and Specific Competencies on Relationship between
Organizational Factors and Educational Quality Assurance of
Rajabhat Universities in Southern Region**

โสภิตา ย้งเจ็ก
Sopita Youngjek

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Master of Public Administration
Prince of Songkla University**

2562

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะ
ตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกัน
คุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

ผู้เขียน นางสาวโสภิตา ยังเจ็ก

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(ดร.อิศรภุช รินไชสง)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วจันทังค์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์)

.....กรรมการ

(ดร.อิศรภุช รินไชสง)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....

(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งสว่าง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(3)

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ

(ดร.อิศรภุช รินไชสง)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ลงชื่อ

(นางสาวโสภิตา ย้งเจ็ก)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ

(นางสาวโสภิตา ย้งเจ็ก)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้
ผู้เขียน	นางสาวโสภิตา ยังเจ็ก
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 474 คน ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้หน่วยมหาวิทยาลัย 5 ราชภัฏกลุ่มภาคใต้เป็นหน่วยในการสุ่ม แบบการวิจัยที่ใช้เป็นวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เพื่อตรวจสอบบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่าทั้งสองตัวแปรเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (partial mediation) เนื่องจากทั้งตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LS) การมีส่วนร่วม (PC) และการจัดการขององค์การ (OG) นอกจากจะส่งผลทางอ้อมผ่านสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติแล้วยังส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

สัดส่วนอิทธิพลทางอ้อมต่ออิทธิพลทางอ้อมรวม พบว่าสมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่าสมรรถนะหลัก แสดงว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลักพอสมควร

เมื่อพิจารณาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพพบว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางสูงกว่าสมรรถนะหลัก ชัดเจนว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลัก ทำนองเดียวกัน เมื่อพิจารณาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพพบว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางสูงกว่าสมรรถนะหลัก ชัดเจนว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลัก

ผลการวิจัยจึงกล่าวได้ว่าสมรรถนะเฉพาะเป็นตัวแปรสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม และการจัดการองค์การ ไปยังการปฏิบัติงานประกันคุณภาพมากกว่าสมรรถนะหลัก แต่ข้อสรุปนี้ไม่ได้หมายความว่าสมรรถนะหลักไม่สำคัญ เพียงแต่สำคัญน้อยกว่าเท่านั้น

Thesis Title	Mediation Role of Core and Specific Competencies on Relationship between Organizational Factors and Educational Quality Assurance Performance of Rajabhat Universities in Southern Region
Author	Miss Sopita Youngjek
Major Program	Public Administration
Academic Year	2018

ABSTRACT

This research aimed to study the mediating role of core and specific competencies on relationship between organizational factors and educational quality assurance of Rajabhat Universities in Southern Region. The sample consisted of 474 staff who were operating on educational quality assurance of Rajabhat Universities in Southern Region in academic year 2013, obtained from the stratified random sampling by using the 5 Rajabhat Universities in Southern Region as sampling units. The research was based on quantitative method, and used to examine the mediating role of core and specific competencies on relationship between organizational factors and educational quality assurance of Rajabhat Universities in Southern Region. The instrument used in the research was a constructed 5 - level rating scale questionnaire. The statistics for data analysis was basis statistics including statistics, percentage, means, standard deviation, maximum value, minimum values, skewness, and kurtosis. The statistics which researchers used to test hypotheses were Pearson Correlation Coefficient, and the structural equation modeling (SEM) by using path analysis.

The results revealed that the mediating role of core and specific competencies, they were found that both variables had the role as partial mediation, due to leadership variables (LS), participation (PC) and organizational management (OG) not only indirectly affected through the core and specific competencies but still directly affecting the quality assurance work.

Indirect influence proportion on indirect influence in a whole were found that the specific competency had the level of role as the mediator variable between leadership and educational quality assurance operations higher than the core competency. It also showed that the specific competency had more important than the core competency in the role of mediator variable.

When considered the mediating role of the relationship between participation and educational quality assurance operations, it was found that the specific competency was at a higher level than the core competency. In the same way, when considered the mediating role of the relationship between organizing and educational quality assurance operations, the specific competency still was at a higher level than the core competency. Apparently, the specific competency had more important than the core competency.

The results can be concluded that the specific competency was an important variable in connection between leadership, participation, and organizing to quality assurance operations rather than the core competency. In a reciprocal way, this conclusion does not mean that core competency was not important, but only less important

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.อิศรภู่ รินไชสง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำเกี่ยวกับแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ตลอดจนการตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์สำหรับการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์คณาจารย์ภาควิชา รัฐประศาสนศาสตร์ และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ มอบความรู้อันเป็นประโยชน์ ตลอดจนข้อเสนอแนะทางด้านวิชาการอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ทั้ง 5 แห่ง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างดี และให้ความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณฉัฐนิชา คงพันธ์ หัวหน้าส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และคุณสายใจ อนุสาร รักษาการในตำแหน่งรองหัวหน้าผู้ประสานงานบัณฑิตศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่ให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณมิตรไมตรีจากเพื่อนๆ หลักสูตร MPA รุ่น 23 ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัวทุกคนที่คอยให้กำลังใจ คอยช่วยเหลือ และสนับสนุนการศึกษาแก่ผู้วิจัยเสมอมา นอกจากนี้ยังมีผู้ที่ให้ความช่วยเหลืออีกหลาย ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถกล่าวนามในที่นี้ได้หมด จึงขอขอบคุณท่านทั้งหลายเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

คุณค่าทั้งหลายที่ได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตา คุณแต่บิมามารดา บุรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตบอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

โสภิตา ยังเจ็ก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(5)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(8)
กิตติกรรมประกาศ	(10)
สารบัญ.....	(11)
รายการตาราง	(14)
รายการภาพประกอบ.....	(16)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	6
สมมติฐาน	6
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา.....	14
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	17
ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้.....	28
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษา.....	33
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	33
แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม	48
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดองค์การ.....	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	68
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	68
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก.....	82
สมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน	84
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง	87
แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ.....	88
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร	94
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	103
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน	108
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน.....	114
กรอบแนวคิดในการวิจัย	122
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	123
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง	123
แบบแผนการวิจัย	124
เครื่องมือในการวิจัย.....	125
การเก็บรวบรวมข้อมูล	130
การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆที่ใช้.....	130
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	134
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	134
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ทำการศึกษา	136
ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใน โมเดล	137
ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการ โครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปร กึ่งกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	139

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	149
สรุปผลการวิจัย	150
อภิปรายผล	154
ข้อเสนอแนะ	161
บรรณานุกรม	163
ภาคผนวก	179
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย : แบบสอบถาม	180
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	193
ภาคผนวก ค คุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม	195
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	208
ประวัติผู้เขียน	214

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	119
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยจำแนกตามมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้	124
3	ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ.....	136
4	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละด้านในโมเดลสมการโครงสร้าง บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	138
5	ค่าดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลพิจารณาก่อนการปรับแก้.....	140
6	ค่าดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลพิจารณาหลังการปรับแก้.....	143
7	การวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมรวมและอิทธิพลรวมด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน	145
8	สัดส่วนอิทธิพลทางอ้อมต่ออิทธิพลทางอ้อมรวม	148

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ตามความหมายของ Competency	71
2 ความสัมพันธ์ของบุคคล บทบาทในงาน และสิ่งแวดล้อมขององค์กรกับประสิทธิผล ขององค์กร	115
3 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร	117
4 ความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลของสมรรถนะ	117
5 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับผลงานและผลลัพธ์	118
6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	122
7 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการ โครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปร คั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยองค์กรกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่ม ภาคใต้ ตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับ โมเดล	141
8 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการ โครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปร คั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยองค์กรกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่ม ภาคใต้ ตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล	144

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

จากกระแสการเร่งปฏิรูปการศึกษาดูเหมือนจะคิดเครื่องร้อนขึ้นมาอีกครั้งในรอบปี 2556 หลังจากที่ผลการสำรวจและสถิติข้อมูลด้านการศึกษาไม่ว่าจะเป็นอันดับมหาวิทยาลัย ผลการสอบข้อสอบระดับชาติ รวมถึงอัตราการแข่งขันด้านการศึกษาในเวทีนานาชาติ เช่น สถิติของ World Economic Forum (WEF) 2013 ที่อันดับการแข่งขันด้านการศึกษาของประเทศไทยต่ำกว่าหลายประเทศในภูมิภาคอาเซียนซึ่งรวมตัวเป็นประชาคมอาเซียน ล่าสุดก็มีประเด็นร้อนอย่างการประเมินผลทักษะของนักเรียนในระดับนานาชาติ (PISA) จากการศึกษาในปี 2012 นั้น ประเทศไทยมีคะแนนเฉลี่ยผลการทดสอบ อยู่ในอันดับที่ 3 ของอาเซียน รองจากสิงคโปร์และเวียดนาม ก็เป็นอีกประเด็นร้อนที่ทำให้ นักเรียน นักศึกษา นักการศึกษา ครูและอาจารย์ ตลอดจนทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง กลับมามองทิศทางอนาคตของประเทศไทยในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา จากผลการจัดอันดับโดย World Economic Forum (WEF) - The Global Information Technology Report 2013 ระบุระดับคุณภาพการศึกษาไทย อยู่ในลำดับที่ 8 ในภูมิภาคอาเซียน โดยรองจากประเทศเวียดนาม และกัมพูชา ว่าที่ผ่านมามหาวิทยาลัยไทยได้ถูกประเมินในระดับนานาชาติหลายครั้ง และก็เห็นได้ว่าผลการประเมินในระดับนานาชาตินั้นเรายังทำได้ไม่ดีจริง การที่ยกระดับคุณภาพการศึกษาได้ที่สำคัญอยู่ที่หลักสูตรและคุณภาพผู้สอน ถ้าหลักสูตรดี คุณภาพผู้สอนดี รู้ว่าจะสอนอะไร สอนอย่างไร ก็จะพัฒนาได้แน่นอน ก็ขอให้เน้นความสำคัญสองจุดนี้ เชื่อว่าสามารถไล่ตาม และแซงหน้าประเทศต่างๆ หลายประเทศได้ (พงศเทพ เทพกาญจนา, 2559) ประกอบกับในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเป็นยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ เราคงปฏิเสธไม่ได้ว่าเยาวชนยุคนี้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีได้อย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว ไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networks) เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว ไร้พรมแดนจากแหล่งข้อมูลที่กว้างไกลไปทั่วโลกเข้าสู่โลกแห่งสังคมออนไลน์ สิ่งนี้คือวัตนาการในการใช้ภาษาทางออนไลน์ซึ่งต่างไปจากอดีต

จากสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2546 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา (มาตราที่ 47- 51) กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ให้หน่วยงานต้นสังกัดและ

สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก และให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน โดยสถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับการศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่า เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง ที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษานั้น และในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาได้ไม่ได้มาตรฐานที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าว ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษาหรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542) ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อการพัฒนา ดนัย เทียนพุด (2553) เห็นว่าการทำงานร่วมกันในระยะยาวที่เกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กรเพื่อให้เกิดความสำเร็จได้นั้น องค์กรต้องสร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศการกระตุ้นความคิดส่งเสริมการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานอย่างสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในองค์กร

มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพระดับหลักสูตร 6 องค์ประกอบ 14 ตัวบ่งชี้ ระดับคณะ ระดับสถาบัน 5 องค์ประกอบ 13 ตัวบ่งชี้ มาพิจารณาประกอบร่วมกับมาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ และยึดหลักตามพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ อันได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม

(ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 รวมทั้งใช้เป็นแนวทางการประเมินผลคุณภาพใน 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ และด้านการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กรตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) อันนำไปสู่การพัฒนาและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทั้งในระยะสั้นและระยะยาวของมหาวิทยาลัยและส่วนราชการภายใน แต่ทั้งนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพยังคงสอดคล้องกับองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามกฎกระทรวง ว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ.2553

งานวิจัยที่สะท้อนว่าบทบาทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการนำระบบประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการพัฒนาองค์กร เช่น ผลการศึกษาของ Badri, Davis, and Davis (1995) และ Saraph, Benson, and Schroeder (1989) ที่ศึกษาเครื่องมือวัดปัจจัยแห่งความสำเร็จของการนำระบบประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในองค์กร พบว่า 8 ปัจจัย ได้แก่ 1) บทบาทของฝ่ายบริหารและนโยบายคุณภาพ 2) บทบาทของฝ่ายประกันคุณภาพ 3) การฝึกอบรม 4) การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ 5) การจัดการคุณภาพร่วมลูกค้า 6) การออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน 7) ระบบการรวบรวมข้อมูลและรายงานผล และ 8) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และในขณะทำงานวิจัยของ Anton, Leung, Knowles, and Gosh (2002) พบว่า บทบาทของฝ่ายประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งใน 7 ปัจจัยหลัก ในการนำระบบ TQM ไปใช้ภาคอุตสาหกรรมในประเทศฮ่องกงให้ประสบความสำเร็จ อีกทั้งงานวิจัยของ Joseph, Rajendran, and Kamalanabhai (1999) พบว่า บทบาทของฝ่ายประกันคุณภาพ เป็นหนึ่งใน 9 ปัจจัยหลักในการนำระบบคุณภาพไปใช้กับภาคธุรกิจการผลิตในประเทศอินเดียให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้มีผลงานที่ศึกษาถึงบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพ โดยเฉพาะ ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของ Gutner and Adams (2009) ที่ระบุฝ่ายประกันคุณภาพมีบทบาทสูงที่จะยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืน สนับสนุนการบริหารสู่ความเป็นเลิศ และสร้างความภักดีของลูกค้า รวมถึงผลการศึกษาของ Waddell (1998) ที่เน้นบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ และการพัฒนาบุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพในประเทศออสเตรเลีย 1,000 องค์กรที่ขึ้นทะเบียนไว้กับองค์การบริหารด้านการประกันคุณภาพ พบว่า บุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพมีบทบาทหน้าที่ที่หลากหลายในองค์กร โดยมีบทบาทสำคัญยิ่งในการวางระบบติดตามกระบวนการทำงานและผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการธำรงรักษาระบบคุณภาพให้ยั่งยืน อีกทั้งมีการศึกษาบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพในหลายบริบทขององค์กร ทั้งโรงพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา (Ajuoga, Indoshi, & Agak, 2010; Gagliardi Majewski, Victor, & Baker, 2010; Rondeau & Birdi; 2005; Wilson, 2000)

นอกจากนี้ยังมีงานวิชาการที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มีความสำคัญยิ่ง จึงต้องให้มีการขึ้นทะเบียนวิชาชีพ ดังเช่นการศึกษาของ Klahm (2002) ที่นำเสนอ

กระบวนการจัดตั้งสภาวิชาชีพประกันคุณภาพของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในห้องทดลองของประเทศสหรัฐอเมริกา ในปี 1997 เพื่อสร้างการยอมรับระหว่างบุคลากรในวิชาชีพเดียวกันและผู้รับบริการ อีกทั้งมีการตั้งสมาคมวิชาชีพอย่างเป็นทางการสำหรับผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพโดยตรงในประเทศสหรัฐอเมริกา คือ American Society for Quality ส่วนในสหภาพยุโรปตั้งหน่วยงานชื่อว่า The European Organization for Quality (Jacques, 1996) ในประเทศออสเตรเลียมีการขึ้นทะเบียนผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายใต้องค์การ Quality Assurance Services (QAS) ในส่วนของการจัดตั้งสภาวิชาชีพของผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาก็มีการกล่าวถึง ในงานวิจัยของ Woodhouse (2004) เรื่องระบบคุณภาพของหน่วยงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาประเทศออสเตรเลีย ว่ามีการจัดประชุมกันที่ประเทศฮ่องกงเพื่อสร้างเครือข่ายด้านประกันคุณภาพระหว่างประเทศขึ้นชื่อว่า International Network of Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) มีสมาชิกกว่า 140 องค์การ จาก 60 ประเทศ โดยเป้าหมายหนึ่งของ INQAAHE คือการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพสู่ความเป็นวิชาชีพในศตวรรษที่ 21

จากงานวิจัยข้างต้นแสดงให้เห็นว่าบุคลากรฝ่ายประกันคุณภาพมีบทบาทสำคัญยิ่งที่จะผลักดันให้มีการนำระบบคุณภาพไปใช้ในการขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จ โดยบุคลากรเหล่านี้ต้องเป็นผู้มีความรู้และทักษะด้านการพัฒนาคุณภาพในองค์การระดับสูง เป็นส่วนงานที่เชื่อมประสานระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับบุคลากรทุกฝ่ายในองค์การ เป็นกลุ่มที่ปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพและพัฒนาระบบงานภายในองค์การ และมักได้รับการคาดหวังว่าสามารถสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรในองค์การที่จะเอาใจใส่ ทุ่มเท และกระบวนกรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ช่วยลดต้นทุนขององค์การ สร้างความพึงพอใจของลูกค้า และต้องพร้อมพัฒนาทักษะใหม่ๆ ตามการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Gutner & Adams, 2009; Waddell & Stewart, 1999) ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพ ความสามารถ หรือสมรรถนะ (Competent, Competence or Competency) ของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ในปัจจุบันนี้มีการนำแนวคิดสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งภาคเอกชนและภาครัฐอย่างแพร่หลายทั่วโลก (Horton, 2000; Shippmann et., 2000; นิสดาร์ก เวชยานนท์, 2552) อีกทั้ง การบริหารทรัพยากรบุคคลตามหลักสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่บุคลากรในองค์การ ส่งผลให้เป็นองค์การที่มีผลการปฏิบัติงานสูง และรักษาความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (นิสดาร์ก เวชยานนท์, 2552; สุกัญญา รัศมิธรรมโชติ, 2551; อังคินันท์ อินทรกำแหง และทัศน ทอภักดี, 2549) การนำสมรรถนะมาใช้ในภาคราชการของประเทศไทยนั้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ก, 2553ข, 2553ค) ได้กำหนดสมรรถนะสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญเพื่อให้ส่วนราชการใช้ประเมินผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐทุกประเภทจึงมีระบบการประเมินสมรรถนะ ซึ่งการใช้เครื่องมือสมรรถนะในงานบริหารงานบุคคล

สามารถทำได้หลายด้าน อาทิ การสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ประเมินผลการปฏิบัติ การให้รางวัล การบริหารและพัฒนาดาวเด่น ขององค์กร (Horton, 2000; สำนักงานคณะกรรมการพลเรือน 2548; สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ, 2551, 2554)

การจำแนกประเภทสมรรถนะของบุคคลมีนักวิชาการแบ่งเป็นหลายประเภทตาม ลักษณะงานที่หลากหลยทั้งทางด้านการบริหาร บริการ หรืองานเชิงเทคนิค วิชาการ ซึ่งมีความสำคัญต่อการเติบโตขององค์กร โดยทั่วไปมีการใช้สำหรับการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็น 2 ประเภท คือสมรรถนะหลัก (Core Competency) และสมรรถนะเชิงวิชาชีพ (Functional Competency) อาทิ Kierstead (1998) ได้จำแนกสมรรถนะของบุคลากรเป็น 2 ประเภทคือ สมรรถนะทั่วไป (Generic Competency) หรือสมรรถนะหลัก (Core Competency) อันถือเป็นคุณลักษณะร่วมของบุคคลที่ปฏิบัติงานในทุกกลุ่มงาน หรือทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน จะต้องมีเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรม เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งหรือเรียกว่าสมรรถนะในงาน (Functional Competency) นับเป็นสมรรถนะที่กำหนดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ในองค์กร แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการทำงานในแต่ละหน้าที่ ซึ่งส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานในการกิจหน้าที่ได้ดียิ่งขึ้น ขณะที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553ก, 2553ข, 2553ค) จำแนกสมรรถนะสำหรับผู้ปฏิบัติงานเป็น 2 ประเภทเช่นกัน ได้แก่ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนตำแหน่งการบริหารจะต้องประเมินสมรรถนะทางการบริหารร่วมด้วย อย่างไรก็ตามในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้น องค์กรส่วนใหญ่จะกำหนดสัดส่วนการประเมินผลสมรรถนะเชิงวิชาชีพมากกว่าสมรรถนะหลัก เพราะยิ่งพนักงานในระดับตำแหน่งที่สูงขึ้น มีลักษณะงานที่ซับซ้อนมากขึ้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในเชิงลึกมากขึ้น การประเมินสมรรถนะเชิงวิชาชีพจะช่วยให้พนักงานรู้จักตนเองมากขึ้น และสามารถใช้องค์ความรู้ดังกล่าวในการวิเคราะห์ความต้องการ ความถนัด และสามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาตนเองให้เติบโตในสายงานที่รับผิดชอบ (Career Path) สอดคล้องกับความสามารถของต่อไป อีกทั้งองค์กรยังจำเป็นต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (นิยม ลออปักษิณ และสมเกียรติ วัฒนศิริชัยกุล, 2553; สุภิญญา รัศมีธรรมโชติ, 2554)

ในส่วนของสถาบันอุดมศึกษาได้มีการนำระบบประเมินตามสมรรถนะมาใช้โดยมีประกาศคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา 2553 กำหนดให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการพิจารณาจาก 1) ผลสัมฤทธิ์ของงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งต้องมีการกำหนดดัชนีชี้วัดหรือหลักฐานบ่งชี้ความสำเร็จของงานร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน และ

2) พิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติราชการของข้าราชการตามสมรรถนะที่สภาสถาบันอุดมศึกษา กำหนด (สกอ., 2553, ธันวาคม; 2554 มกราคม) จากประกาศดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจึงต้องมีการประเมินสมรรถนะของบุคลากร อย่างไรก็ตาม เนื่องจากระเบียบดังกล่าวเพิ่งมีการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ การกำหนดสมรรถนะจึงยังไม่ครอบคลุมในทุกสายงาน สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ ประเมินผลสมรรถนะ โดยยึดรูปแบบตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนและคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษากำหนด รวมทั้งของกันยปรีณ ทองสามสี และชาติ ไตรจันทร์ (2556ก) ได้ทำการศึกษารูปแบบและกระบวนการกำหนดสมรรถนะเฉพาะที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ ได้ทำการพัฒนาตัวชี้วัดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน แต่ยังคงขาดการเชื่อมโยงไปยังผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง ทำให้ไม่สามารถบอกได้ว่าสมรรถนะใดเป็นสมรรถนะสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ดังนั้นการวิจัยนี้จึงเป็นการเติมเต็มช่องว่างที่มีอยู่ โดยการศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะ ตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะ ตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

3. สมมติฐาน

สมมติฐาน มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบไปด้วย

1. สมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ
2. สมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ
3. สมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการบริหารจัดการองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

4. สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

5. สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

6. สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

4. ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบว่ามีปัจจัยองค์การใดบ้างที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ซึ่งจะทำให้สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงองค์การ

2. ทำให้ทราบว่ามีสมรรถนะใดบ้างที่ส่งผลต่อการการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ เพื่อปรับปรุงสมรรถนะบุคลากร

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งขอบเขตไว้ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
2. การมีส่วนร่วม
3. การจัดองค์การ
4. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
5. บริการที่ดี
6. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
7. ความรับผิดชอบ
8. การติดต่อสื่อสาร
9. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

5.2 ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 830 คน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 653 คน และบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 177 คน (หน่วยงานรับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2559)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 474 คน

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรอื่นๆ เมื่อตัวแปรอิสระเปลี่ยนแปลงจะทำให้ตัวแปรอื่นๆ เปลี่ยนแปลงไปด้วย ได้แก่

ปัจจัยในองค์การ มีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
- 2) การมีส่วนร่วม
- 3) การจัดองค์การ

5.3.2 ตัวแปรคั่นกลาง (Mediating Variable) เป็นตัวแปรที่เข้ามาคันความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ได้แก่

สมรรถนะหลัก

- 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- 2) บริการที่ดี
- 3) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง

- 1) ความรับผิดชอบ
- 2) การติดต่อสื่อสาร
- 3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

5.3.3 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) อาจเรียกว่าตัวแปรผล เป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นหรือแปรผันไปตามตัวแปรอิสระ คือ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ศึกษา คือ พื้นที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ 5 แห่ง ประกอบไปด้วยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตและมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

5.5 ขอบเขตด้านเวลา คือ ในช่วงเวลาเดือน มีนาคม 2559 – กรกฎาคม 2560

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของสิ่งตามที่คาดหวังซึ่งคุณภาพผลผลิตของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ บัณฑิตพึงประสงค์ องค์กรความรู้และนวัตกรรมความรู้สู่สังคม สืบสานทำนุบำรุงและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม โดยตรวจสอบและประเมินว่าเป็นไปตามปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ และบรรทัดฐานเกณฑ์ที่ตั้งไว้หรือไม่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียพึงพอใจระดับใด ตลอดจนมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

6.2 คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

6.3 การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการหรือการปฏิบัติใดๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความมั่นใจในผลผลิตของการจัดการศึกษาว่ามีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ และผ่านการตรวจสอบประเมินผลอย่างต่อเนื่องว่ามีประสิทธิภาพตามต้องการ

6.4 การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การสร้างระบบและกลไกในการพัฒนาติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

6.5 การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม การตรวจสอบและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาซึ่งกระทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือผู้ประเมินภายนอกแล้วแต่กรณี เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

6.6 มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทุกแห่ง เพื่อใช้เป็นหลักใน

การเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา

6.7 ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ หมายถึง บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่มีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจด้านการประกันคุณภาพภายในและประกันคุณภาพภายนอก ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

6.8 ปัจจัยองค์กร หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ ที่ทำให้การบริหารงานขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6.9 สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

6.10 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถหรือทักษะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกที่บุคลากรจำเป็นต้องมี เพราะเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อนโยบาย เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ดี ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม

6.11 สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง หมายถึง ซึ่ความสามารถเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

6.12 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง เป็นกระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้น จากความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้ปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง โดยผู้นำแสดงบทบาท ทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดีและนับถือ ทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้มีความรับผิดชอบ เป็นนักพัฒนาเป็นผู้ที่เสริมแรงในตัวเอง ซึ่งผู้นำจะต้องยกระดับความรู้สึกความสำนึกของผู้ตาม ให้มีความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและวิธีการที่จะบรรลุผลได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ

6.13 การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ หมายถึง การที่ผู้บริหารทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจและเคารพนับถือ โดยคำนึงถึงค่านิยมและความเชื่อที่สำคัญ ระบุความสำคัญของการมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการ คำนึงถึงศีลธรรมและจริยธรรมในการตัดสินใจ ให้มีส่วนร่วมในพันธกิจขององค์กร สร้างความภาคภูมิใจในพันธกิจให้บุคลากรและความสำคัญของประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน สร้างความเคารพและแสดงให้เห็นถึงพลังและความเชื่อมั่น

6.14 การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง การที่ผู้บริหารทำให้บุคลากรเกิดอารมณ์ กระตุ้น จูงใจ เห็นคุณค่าของงาน พยายามเพื่อให้บุคลากรมีความพยายามในการปฏิบัติงาน โดยมีการพูดคุยเกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี พูดคุยอย่างกระตือรือร้นเกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องประสบความสำเร็จ เป็นผู้ที่มีความวิสัยทัศน์ในการมองอนาคต แสดงความมั่นใจว่าเป้าหมายขององค์กรจะประสบความสำเร็จ

6.15 การกระตุ้นการใช้ปัญญา หมายถึง การที่ผู้บริหารกระตุ้นบุคลากรให้เห็นวิธีการหรือแนวทางใหม่ในกาแก้ไขปัญหา โดยพยายามหาแนวทางในการแก้ปัญหาที่เหมาะสม แสวงหามุมมองใหม่ๆ แก้ไขปัญหา เข้าใจผู้อื่นที่มองปัญหาในมุมที่แตกต่างออกไป และแนะนำวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

6.16 การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน หมายถึง การที่ผู้บริหารทำตนเป็นผู้เน้นการพัฒนา และคำนึงถึงความเป็นเอกบุคคลของบุคลากร โดยมีการใช้เวลาในการสอนงานและการฝึกผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติตนต่อผู้อื่นมากกว่าการเป็นแค่สมาชิกกลุ่ม ต้องเข้าใจในความต้องการความสามารถและแรงบันดาลใจที่แตกต่างกันในแต่ละคน และช่วยพัฒนาจุดแข็งของแต่ละคน

6.17 การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคลากรได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมริเริ่มคิด เตรียมข้อมูล วางแผน ตัดสินใจ ร่วมวิเคราะห์ปฏิบัติ เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีส่วนร่วมในจัดเตรียมข้อมูลเพื่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำรายงานการประเมินตนเอง จัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมตัดสินใจ วิเคราะห์แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อลดภาวะความเสี่ยงในการทำงาน พิจารณาวិธีการดำเนินงาน รับการตรวจประเมิน เข้าร่วมประชุมเพื่อสรุปผล ใช้ข้อมูลจากการประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพฯ ไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

6.18 การจัดองค์การ หมายถึง เป็นกระบวนการแบ่งงานและจัดทรัพยากรเพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน ปฏิบัติเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนด ต้องคำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลสูงสุด โดยมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน จัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในที่มีมาตรฐาน มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานทุกแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพเป็นไปโดยมี เกณฑ์วิธี และการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน

6.19 สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคล ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

6.20 สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ความสามารถหรือทักษะของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกที่บุคลากรจำเป็นต้องมี เพราะเป็นตัวบ่งชี้ให้เห็นถึงคุณภาพการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อนโยบาย เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ดี ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 ด้าน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม

6.21 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ดี ให้มีประสิทธิผล หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐาน โดยสามารถเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่ ปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ได้ตามเป้าหมายที่กำหนด พัฒนาค้นคว้า วิจัยการทำงานอย่างเป็นระบบ มีความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ จัดการทรัพยากรได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อภารกิจงาน

6.22 การบริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ พยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการ ได้บริการที่ดี จึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่ม เป้าหมายโดยให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้มาขอรับบริการได้ ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้ ให้บริการสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ และให้คำแนะนำติดตามเรื่องแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี

6.23 การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยนำวิชาความรู้ เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และสามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้

6.24 สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง หมายถึง ชีตความสามารถเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

6.25 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของบุคลากร โดยไม่ต้องควบคุม ทำงานได้ตรงตามมาตรฐาน ตามที่หน่วยงานกำหนดไว้ โดยจัดการประเมินคุณภาพการศึกษาให้แล้วเสร็จตามแผน สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากงานในหน้าที่ และนำมาปรับปรุงและพัฒนางานในหน้าที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานและรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มความสามารถ

6.26 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การใช้เทคนิคและสื่อหลายๆ ทาง ใช้ภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ใช้หลักเหตุผลในการสื่อสาร รวมไปถึงการประสานงาน มีการกระทำที่สอดคล้องกับคำพูด และใช้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้เกิดความเข้าใจและเข้าใจตรงกัน โดยใช้การติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย ช่องทาง ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวบ่งชี้ให้รวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จตามแผนได้ และสามารถติดต่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว

6.27 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง เป็นความรู้เกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ และประสพ การณ์หรือการถ่ายทอดต่างๆ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยอธิบายเกณฑ์การประเมิน คำอธิบายทุกตัวบ่งชี้ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจ ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบ CHE-QA Online ใช้ผลการประเมินการดำเนินงานในปีก่อนมาปรับปรุงวางแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการประกันคุณภาพ อธิบายประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจได้ รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานอย่างถูกต้องและครบถ้วนตามคำอธิบาย ตรวจสอบความสอดคล้อง และยกตัวอย่างหลักฐานที่เกี่ยวข้องระหว่างผลการดำเนินงานของหน่วยงาน กับของมหาวิทยาลัยได้ และให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้รับผิดชอบตามเกณฑ์มาตรฐานได้

6.28 การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง เป็นกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน นำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาทุกปี มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและหน่วยงาน มีคณะกรรมการที่รับผิดชอบสามารถขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายได้ ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดหรือนโยบายของมหาวิทยาลัย มีการดำเนินงานเป็นระบบและตรวจสอบได้ นำแนวปฏิบัติที่ดีมาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานได้ และเข้าร่วมประชุมทำความเข้าใจข้อกำหนดการประกันคุณภาพ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องบทบาทการเป็นตัวแปรต้นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ และได้นำเสนอตามรายละเอียดหัวข้อต่อไปนี้

1. ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้
4. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา
5. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
6. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง
7. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
8. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน
9. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา

ความเป็นมาของการประกันคุณภาพศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย

โลกปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ การเปลี่ยนแปลง ก็ย่อมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้ดำเนินไปอย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ โดยอาศัยหลักการและวิธีการบริหารและวิธีการจัดการคุณภาพ (Quality Management) สมัยใหม่ที่เน้นการสร้างเชื่อมั่นให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องว่า ผู้เรียนจะต้องได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวดที่ 6 มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องว่าผู้เรียนทุกคนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจาก

สถานศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานรับผิดชอบจัดและพัฒนาความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การปฏิรูปการศึกษาเป็นประเด็นศึกษาที่หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากระบบการศึกษาไทยไม่ได้รับการปฏิรูปแม้ว่าจะพยายามขยายโอกาสทางการศึกษาออกไปเป็น 9 ปี หรือ 12 ปี ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันระบุไว้ก็ตาม ก็จะไม่ได้ช่วยสร้างคนในชาติให้มีความรู้ความสามารถอย่างที่ควร ในปัจจุบันทางรัฐบาลได้มีนโยบายที่เน้นด้านการศึกษาเพื่อหวังให้การปฏิรูประบบการศึกษายังเกิดขึ้นอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม โดยรัฐบาลเห็นว่ากระทรวงศึกษาธิการจะต้องมีบทบาทสำคัญในการปฏิรูประบบการศึกษาให้ได้มาตรฐาน

สถาบันอุดมศึกษาของไทยถือกำเนิดโดยหน่วยงานรัฐ รัฐเป็นผู้ควบคุมคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งสมัยเริ่มแรกเป็นมหาวิทยาลัยเอกรูป คือ เฉพาะทางขึ้นอยู่กับกระทรวงต่างๆ เช่น มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขึ้นอยู่กับกระทรวงเกษตรฯ (ชื่อสมัยนั้น) มีหน้าที่ควบคุมดูแลมาตรฐานโดยกระทรวงเกษตรฯ ซึ่งเข้มข้นด้วยระบบราชการ ต่อมาเพื่อความเป็นอิสระมากขึ้นและได้มีการรวมเอามหาวิทยาลัยของกระทรวง ทบวง กรม ต่างๆ ขึ้นอยู่กับสำนักนายกรัฐมนตรี ในปี พ.ศ.2502 ซึ่งเป็นปีเดียวกันกับการจัดตั้งสถานการศึกษาแห่งชาติขึ้น ทำหน้าที่ดูแลประกันคุณภาพและมาตรฐานของทบวงมหาวิทยาลัย จนกระทั่งในปี พ.ศ.2515 ได้โอนมหาวิทยาลัยต่างๆ ที่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีมาขึ้นกับทบวงมหาวิทยาลัยและในปี พ.ศ.2517 ได้มีการโอนวิทยาลัยเอกชนมาขึ้นกับทบวงมหาวิทยาลัยด้วย โดยที่สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งยังคงสังกัดกระทรวงฯ เดิม โดยเฉพาะวิทยาลัยครูซึ่งเปลี่ยนมาเป็น สถาบันราชภัฏและวิทยาลัยวิชาชีพ ซึ่งเปลี่ยนมาเป็นสถาบันราชภัฏที่ยังขึ้นอยู่กับกระทรวงศึกษาธิการ

การปรับตัวของอุดมศึกษาไทยกับการประกันคุณภาพ

มหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชนที่ใช้ผลผลิตของมหาวิทยาลัยและของสถาบันอุดมศึกษาจะต้องร่วมมือกันแสวงหาแนวทางสร้างมาตรการทั้งภายในและภายนอกสถาบันที่จะควบคุมคุณภาพและมาตรฐานทางวิชาการกันอย่างจริงจัง เพื่อจะทำให้สถาบันอุดมศึกษามีการตื่นตัวที่จะพัฒนาให้คุณภาพทางวิชาการมีระดับมาตรฐานทัดเทียมสากล

แนวโน้มของการปรับตัวของอุดมศึกษาไทยที่ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องประกันคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษายังขึ้น มีดังนี้

1. มีความหลากหลายในการจัดการศึกษา ทั้งอบรมระยะสั้น การเรียนการสอนทางไกล การจัดการเรียนการสอนร่วมกับสถาบันอื่นๆ นอกมหาวิทยาลัย การอบรมภาคค่ำ ภาคพิเศษ ระบบมหาวิทยาลัยเปิด ฯลฯ ความหลากหลายนี้จัดเพื่อกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายขึ้นทั้งคนที่ทำงานอยู่แล้ว หรือแม้กระทั่งคนที่ต้องการจะเปลี่ยนงานก็สามารถได้รับโอกาสในการศึกษาวิชาชีพ เพื่อเปลี่ยนงานเปลี่ยนอาชีพได้ การศึกษาในระดับอุดมศึกษาจึงจัดขึ้นเพื่อกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลายทั้งกลุ่มอายุ กลุ่มอาชีพและมีเนื้อหา วิธีการที่ยืดหยุ่นมากขึ้นด้วย

2. มีการให้เอกชนร่วมกับภาคราชการจัดการอุดมศึกษามากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการขยายตัวของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอกชน เพื่อเปิดโอกาสทางการศึกษาให้กับผู้เรียนได้มากขึ้น

3. มีโครงการร่วมมือกับภาคเอกชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อช่วยค่าใช้จ่ายเสริมกับงบประมาณที่ได้จากรัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต และในขณะเดียวกันก็เป็นการวางแผนการผลิตร่วมกับที่ประกันว่ามหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาได้ตอบสนองต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

4. มีความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานทั้งประสิทธิภาพภายในและประสิทธิภาพภายนอก มีแนวโน้มที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาได้ตอบสนองต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรม

5. มีอิสระในการบริหารงานบุคคล การบริหารวิชาการ การบริหารการเงิน ซึ่งเป็นรูปแบบที่กำลังดำเนินการกันอยู่ขณะนี้ มีการแข่งขันกันในด้านคุณภาพและมาตรฐานทั้งสถาบันในประเทศและต่างประเทศ

จากแนวโน้มของการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานในมหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวข้างต้น ทำให้คุณภาพและมาตรฐานของผลผลิตมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นการประกันคุณภาพและมาตรฐานจึงเป็นหัวใจของภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของการเรียน การสอน คุณภาพของบุคลากร คุณภาพของทรัพยากร เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ทางวิทยาศาสตร์ คุณภาพของงานวิจัยตามภารกิจคุณภาพของบัณฑิตที่จบออกไป รวมไปถึงคุณภาพของงานวิชาการอื่นๆ ที่สถาบันอุดมศึกษาให้บริการชั้นนำสังคม การประกันคุณภาพทางการศึกษาจึงเป็นการประกันความอยู่รอดปลอดภัยของประเทศในภาวะการณ์ที่ประเทศไทยต้องเข้าสู่เวทีการแข่งขันทางการค้าและเศรษฐกิจในโลกนี้

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2547) กล่าวถึงระบบประกันคุณภาพ การศึกษาว่าประกอบด้วยระบบประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการศึกษา การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา ได้คำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาของชาติและมาตรฐานการอุดมศึกษาเป็นแนวทาง ในการพัฒนาตัวบ่งชี้ภายใต้บังคับประกอบคุณภาพ 9 ด้านที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546 ซึ่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 หมวด 6 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกัน คุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นที่กำหนดใน กฎกระทรวง หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

ความหมายของระบบการประกันคุณภาพภายใน

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 : มาตรา 4) ระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายในโดยบุคลากรของสถานศึกษา นั้นเองหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา (2553) การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและ ประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นที่ไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตาม มาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและ สถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกัน คุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการ

จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานทุกที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพภายใน สามารถอธิบายได้ว่าการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามการตรวจสอบคุณภาพ เพื่อให้เกิดมาตรฐานทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยจากภายใน โดยมีบุคลากรของมหาวิทยาลัยนั้นทำหน้าที่ในการประเมิน ติดตามและตรวจสอบคุณภาพเอง หรือทบวงมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ตรวจสอบ

แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา 2557)

1. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้วยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ข้อ 33 ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก สถาบันจึงมีอิสระในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

หลักการสำคัญในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) ส่งเสริมพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนของการอุดมศึกษาภายใต้ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

2) เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครอบคลุมปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ ซึ่งสามารถส่งเสริมและนำไปสู่ผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา รอบใหม่ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยจะเริ่มใช้ในปี การศึกษา 2557

- ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มีการ ดำเนินการตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การ พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินฯ จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการ ประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่ กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

- ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และระดับสถาบัน เป็นการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งจะประเมิน ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันต้องการให้คณะและสถาบันพัฒนา ตามศักยภาพและประเภทของกลุ่มสถาบัน ซึ่งเป็นการประเมินความเข้มแข็งทางวิชาการ

4) ให้อิสระกับสถาบันอุดมศึกษาในการออกแบบระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน

5) เชื่อมโยงกับระบบคุณภาพอื่นที่กำหนดและเป็นนโยบายของ สกอ. โดยเฉพาะ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และการเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพ ภายนอกของ สมศ. เพื่อไม่ให้เป็นการทำงานซ้ำซ้อนเกินความจำเป็นหรือสร้างภาระการทำงานของ หน่วยงาน

2. มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐาน การอุดมศึกษา ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานและ หลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพ ภายนอกของ สมศ. หรือกรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินเชิงคุณภาพนี้จะมีทั้งการนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน และการประเมินโดยกำหนดการให้คะแนนตามที่ได้คณะหรือสถาบันดำเนินการและกรรมการประเมิน (Peer Review) จะพิจารณาผลการดำเนินงานนั้นๆ ร่วมกันก่อนที่จะบันทึกคะแนน โดยมีระดับคะแนนอยู่ระหว่าง 0 - 5

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนนเต็ม 5 ไว้

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ นำไปใช้เป็นแนวทาง (Guideline) ในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในของแต่ละสถาบันตามความสมัครใจภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถาบันอุดมศึกษา โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จะครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ (1) พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (2) พันธกิจด้านการวิจัย (3) พันธกิจด้านการบริการวิชาการ (4) พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมและการบริหารจัดการ สำหรับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรจะเน้นพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิตเป็นสำคัญ ส่วนพันธกิจด้านอื่นๆ จะเป็นการบูรณาการเข้าไว้ด้วยกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ในระดับคณะและสถาบันจะครอบคลุมพันธกิจหลักของการอุดมศึกษารวมทั้งการบริหารจัดการได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัพันธกิจเหล่านั้นได้ทั้งหมด จึงได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำไปเป็นกรอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตั้งแต่ระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับสถาบัน การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นควรเชื่อมโยงหรือเป็นเรื่องเดียวกันกับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเน้นที่ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการซึ่งภายใต้ตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการให้สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

3. กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญสูงผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบาย และผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับคณะและสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา ไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

4. ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพการวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษา

จึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพ การจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่นๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 ทั้งนี้ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องและการประกันคุณภาพการศึกษา

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการ

ประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

2. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ซ้ำซ้อนขาดคุณภาพและขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกันตามความหลากหลายทั้งการพัฒนา ฐานราก สังคม เศรษฐกิจรวมถึงการกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่นและระดับประเทศจนถึงการแข่งขันในโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษาและส่งผลกระทบต่อประโยชน์ต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการผลิต

พัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้ มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้ นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ่ายโอนแลกเปลี่ยนกันได้ ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาวการประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะให้ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจากภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผล การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ.2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสองโดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ.2545 ซึ่ง

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน โดยมีการปรับให้คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

แนวคิดและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษามีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายความสำคัญ และการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

“การประกันคุณภาพภายใน” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

“การประกันคุณภาพภายนอก” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

เกษม วัฒนชัย (2539) ได้เสนอว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่ได้กำหนดไว้จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่า จะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่ประสงค์

คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (2554) ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง หลักการดำเนินการ กระบวนการ หรือกิจกรรมของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ มีหลักฐาน สามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการรับประกันและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าผลผลิตของสถาบันจะได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนด

ภาวนา กิตติวิมลชัยและคณะ (2551) เสนอว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนด และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ สามารถอธิบายได้ว่าเป็นกระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

จุดมุ่งหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษานับเป็นสิ่งที่มีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานขึ้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามุ่งบรรลุตามเป้าหมายสัมฤทธิ์ผลตามที่คาดหวัง จึงได้มีนักวิชาการได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายและความสำคัญตลอดจนข้อดีข้อเสียของการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง (อ้างถึงใน ทองอินทร์ วงศ์โสธร, 2541) จุดมุ่งหมายสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ช่วยสถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาการศึกษาช่วยให้หน่วยงานจัดสรรงบประมาณในการทำหน้าที่ได้อย่างเต็มความรับผิดชอบ ให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล หน่วยงานจัดสรรงบประมาณและสถาบันอุดมศึกษาให้เกิดความชัดเจน และความโปร่งใสเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ และความหมายของโปรแกรมการศึกษาก่อให้เกิดมาตรฐานความรับผิดชอบ ต่อทรัพยากรที่จัดสรรทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่น

และสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง และทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษา มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ในกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ยังมีรายละเอียดใน ส่วนของข้อดีและข้อเสีย ของการประกันคุณภาพ ดังนี้

ข้อดี คือ สามารถตรวจสอบคุณภาพ และผลการปฏิบัติงานของสถาบันการศึกษา ตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษา สามารถนำผลการประเมินมาจัดทำข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับคุณภาพ การจัดการศึกษาของหน่วยงานและนำมาใช้ในการตัดสินใจ วางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพ การศึกษา รายงานผลการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและสาธารณชนเตรียมความพร้อมในการรับการประเมินจากองค์กรภายนอก เพื่อนำไปสู่ การรับรองคุณภาพการศึกษา ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความ เชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มี คุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการ การศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่ คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษา มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่าง เป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

ข้อเสีย คือ คณะกรรมการที่มาประเมินไม่ใช่ชุดเดียวกันอาจทำให้การประเมิน ไม่ได้มาตรฐานเดียวกัน คณะกรรมการที่มาประเมินในแต่ละรอบไม่ใช่คณะกรรมการชุดเดิมอาจ ทำให้ผลการประเมินไม่ได้มาตรฐานเดียวกันและไม่ทราบข้อมูลพื้นฐานเดิมของสถาบันการศึกษา มาตรฐานและตัวชี้วัดในการประเมินแต่ละรอบไม่เหมือนกันและตัวชี้วัดแตกต่างกันทำให้ สถาบันการศึกษามีความสับสนในการเตรียมข้อมูลรองรับการประเมิน วิธีการตรวจสอบข้อมูลของ คณะกรรมการแต่ละคณะมีมุมมองที่แตกต่างกันจึงทำให้ผลการประเมิน ไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่ กำหนด ขาดการสนับสนุนของฝ่ายบริหารหน่วยงานต้นสังกัดก่อนที่จะรับการประเมินและระหว่าง ที่ทำการตรวจประเมิน

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ การศึกษา จะเห็นได้ว่าข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา สร้างความเชื่อถือ เกิดความเชื่อมั่นและ สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการการศึกษาที่มีคุณภาพ

3. ข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ มี 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตและ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา แต่ละแห่งมีพัฒนาการและการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินงานดังนี้

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

1) เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันการศึกษา ที่ได้มาตรฐานของหน่วยงาน รับรองมาตรฐานต่างๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

2) เร่งรัดให้มีกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทุกระดับ โดยให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ

3) มหาวิทยาลัยส่งเสริมให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับ บุคคล องค์กรและหน่วยงานภายนอกในการประกันคุณภาพการศึกษา

4) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลจากการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยต่อสาธารณชน

ในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มีหน่วยงานที่รับผิดชอบครั้งแรกเมื่อปี 2539 และรับผิดชอบมาจนถึงปัจจุบัน คือ “สำนักประกันคุณภาพการศึกษา” เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบงานทางด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยและมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินงานดังนี้

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

1) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงาน จัดทำระบบการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

2) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานทุกระดับ จัดทำมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพที่เป็นอัตลักษณ์ และสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการจัดการศึกษา ผลผลิตของหน่วยงานระดับ โปรแกรมวิชา/คณะ/สำนัก/สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย

3) กำหนดให้ทุกหน่วยงาน มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานทุกระดับ มีการสร้างนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาหรือแนวปฏิบัติที่ดีเลิศ (Best Practice)

5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานทุกระดับ สร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา และใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ ระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยใช้กระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

6) กำหนดให้ทุกหน่วยงานทุกระดับ มีการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเทียบเคียง (Benchmarking) และให้ได้การรับรองคุณภาพมาตรฐานการศึกษาจากภายนอกแนวทางการดำเนินการ

ในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลามีหน่วยงานที่รับผิดชอบครั้งแรกเมื่อปี 2544 โดยมีหน่วยงานคือ “กองบริหารการศึกษา” อยู่ในสังกัดของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และต่อมาปี 2552 จนถึงปัจจุบัน ได้มีการจัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ “สำนักพัฒนาคุณภาพและระบบบริหาร”

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ได้เริ่มการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 และมีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาตั้งแต่ปี 2544 มาทุกปีจนถึงปัจจุบัน สำหรับการตรวจคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) มีการตรวจประเมินภายนอกครั้งแรกในปี 2546 ประเมินครั้งที่สองปี 2551 และประเมินครั้งที่สาม ปี 2555

ดังนั้นเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาที่สำคัญ ได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง จึงมีตั้งแต่เล่มแรกปี 2544

จนถึงเล่มปัจจุบัน ส่วนรายงานการประเมินภายนอกจะมี 3 เล่ม คือ การประเมินรอบแรกปี 2546 ประเมินรอบสองปี 2551 และประเมินรอบสามปี 2555

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1) พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับพันธกิจ โดยกำหนดนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษา พร้อมจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา และแผนปฏิบัติการสำหรับให้หน่วยงานต่างๆ ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

2) สนับสนุนส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานจัดทำระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานที่ชัดเจน เหมาะสมกับลักษณะงานและสภาพภายในหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานประจำของทุกหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง มีการชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรและนักศึกษาภายในหน่วยงานเข้าใจระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย

3) พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับระบบ กลไกและมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อขยายผลสู่นักศึกษา ชุมชนและสังคม

4) ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกหน่วยงานเป็นประจำภายใต้กรอบและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยนำไปใช้พัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษา ชุมชน และสังคมมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีแนวปฏิบัติดังต่อไปนี้

ในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เริ่มดำเนินการครั้งแรกเมื่อปี 2539 โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย คือ “หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา” อยู่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดีต่อมาปี 2553 ได้เปลี่ยนเป็น “ส่วนมาตรฐานและคุณภาพการศึกษา” มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

สำหรับการประเมินคุณภาพศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ได้เริ่มการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 และมีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาตั้งแต่ปี 2541 มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในทุกปีจนถึงปัจจุบัน และมีการประเมินคุณภาพ

ภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) มีการตรวจประเมินครั้งแรกในปี 2545 ประเมินครั้งที่สองปี 2548 และประเมินครั้งที่สาม ปี 2555

ดังนั้นเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ที่สำคัญ ได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง จึงมีตั้งแต่เล่มแรก ปี 2541 จนถึงเล่ม 2558 ส่วนรายงานการประเมินภายนอกจะมี 3 เล่ม คือ การประเมินรอบแรกปี 2545 ประเมินรอบสองปี 2548 และประเมินรอบสามปี 2555

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีการดำเนินงานดังนี้
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

1) เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพทุกหน่วยงาน ทั้งระดับคณะ/สำนัก/สถาบัน หรือหน่วยงานเทียบเท่า เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและคุณภาพบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานปกติ

2) ให้มีการพัฒนาเอกสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เช่น คู่มือการประกันคุณภาพของหน่วยงาน รายงานการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา รายงานการตรวจติดตามและประเมินโดยกรรมการประเมินภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพในแต่ละด้านสอดคล้องกับแนวทาง การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยและกระทรวง

3) สนับสนุนให้มีการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผลคุณภาพการบริหารและการจัดการของทุกหน่วยงาน จากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ในการกำหนดนโยบายและแผนงานของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

4) เร่งรัดให้มีการพัฒนาความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับบุคคล องค์กร และหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

5) ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูล ข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมาเผยแพร่ต่อสังคมภายนอก

สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีการตรวจประเมินภายในมาตั้งแต่ปี 2542 จนถึงปัจจุบันเป็นประจำทุกปี และมีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกปีจนถึงปัจจุบันสำหรับการตรวจคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรอง

มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) มีการตรวจประเมินภายนอก ประเมินรอบแรกในปี 2546 ประเมินรอบสองปี 2549 และประเมินรอบสามปี 2555

ได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปี 2542 ซึ่งอยู่ในกำกับดูแลของ ฝ่ายวิชาการ และในปี 2546 ได้จัดตั้ง “สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา” ขึ้น จนกระทั่งปี 2548 ได้เปลี่ยนเป็น “งานประกันคุณภาพการศึกษา” ซึ่งอยู่ในความดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต มีการตรวจ ประเมินภายในมาตั้งแต่ปี 2542 จนถึงปัจจุบันเป็นประจำทุกปี และมีการตรวจการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในทุกปีจนถึงปัจจุบัน สำหรับการตรวจคุณภาพภายนอก โดยสำนักรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) มีการตรวจประเมินภายนอกครั้งแรกในปี 2546 ครั้งที่สอง 2549 และครั้งที่สามปี 2555

ดังนั้นเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตที่สำคัญ ได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง โดยจะมีตั้งแต่เล่มแรกปี 2542 จนถึงเล่มปัจจุบัน ส่วนรายงานการประเมินภายนอกจะมี 3 เล่ม คือ การประเมินรอบแรกปี 2546 ประเมินรอบสอง 2549 และประเมินรอบสามปี 2555

มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

แนวทางการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีการดำเนินงานดังนี้

1) เร่งรัดให้ภาควิชา/คณะและหน่วยงานของมหาวิทยาลัยมีระบบการส่งเสริม คุณภาพ (Quality Enhancement) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) โดยเน้นองค์ประกอบ สำคัญที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาให้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับและมีความเป็นสากล

2) เร่งรัดให้คณะและหน่วยงานเทียบเท่าควรมีความพร้อมสำหรับการตรวจสอบ ทั้งในส่วนของการประเมินตนเองและการประเมินจากหน่วยงานภายนอก

3) เร่งรัดการพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตอย่างต่อเนื่อง

ในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีหน่วยงานที่ รับผิดชอบครั้งแรกเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาคือ ปี 2541-2551 คือ “กองบริหาร การศึกษา” อยู่ในสังกัดของสำนักส่งเสริมวิชาการละงานทะเบียน ต่อมาปี 2552 จนถึงปัจจุบัน หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ “สำนักประกันคุณภาพ”

สำหรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีการตรวจ ประเมินคุณภาพภายในมาตั้งแต่ปี 2541 จนถึงปัจจุบันและมีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา

ภายในทุกปี สำหรับการตรวจประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) มีการตรวจประเมินภายนอกครั้งแรกในปี 2546 ครั้งที่สอง 2549 และครั้งที่สามปี 2555

ดังนั้นเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ที่สำคัญได้แก่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาและรายงานการประเมินตนเอง โดยจะมีตั้งแต่เล่มแรกปี 2541 จนถึงเล่มปัจจุบัน ส่วนรายงานการประเมินภายนอกจะมี 3 เล่ม คือ การประเมินรอบแรกปี 2546 ประเมินรอบสอง 2549 และประเมินรอบสามปี 2555

4. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

4.1 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ฉันทนา จันทร์บรรจง (2542) ได้เสนอว่า ภาวะผู้นำเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้นำของกลุ่มหรืออีกนัยหนึ่งหมายถึง กระบวนการซึ่งผู้นำใช้ความสามารถและอิทธิพลด้านอื่นๆ ของตนกับสมาชิกในกลุ่มให้แต่ละคนดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจเพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กลุ่มกำหนดไว้ สอดคล้องกับชววิช บุญยมติ (2550) เป็นกระบวนการใช้อิทธิพลหรือการคลบวันดาลใจบุคคลหรือกลุ่มให้ทำงานด้วยความสมัครใจจนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ ส่วนริชาร์ด และกลีน โลว์ (Richard and Greenlow, 1961) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับภาวะผู้นำเป็นความพยายามของบุคคลที่จะชักจูงและกำหนดพฤติกรรม ทศนคติ ความเชื่อ หรือค่านิยมของบุคคลอื่น เพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง เช่นเดียวกับไซมอน สมิทเบิร์กและทอมสัน (Simon, Smithburg and Thompson, 1971) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับภาวะผู้นำ คือผู้ที่สามารถรวบรวมให้คนเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันเพื่อสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ให้ได้

สต็อกคิลล์ (Stogdill, 1974) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำแบ่งเป็น 11 ประการด้วยกันคือ

1. ภาวะผู้นำคือศูนย์กลางกระบวนการกลุ่ม (Group Process) เป็นศูนย์กลางของอำนาจ ศูนย์รวมของความร่วมมือ ศูนย์กลางกิจกรรมทั้งหลาย เป็นผู้ที่มีตำแหน่งสูงในกลุ่มและเป็นผู้กำหนดจุดมุ่งหมายและกิจกรรมต่างๆ

2. ภาวะผู้นำเป็นผลของบุคลิกภาพ ผู้นำจึงต้องมีบุคลิกภาพและลักษณะพิเศษแตกต่างจากคนอื่น เป็นที่น่ายกย่องนับถือ นำให้ความร่วมมือ

3. ภาวะผู้นำ คือ ศิลปะของการทำให้เกิดความยินยอม ถือว่าเป็นผู้นำศิลปะของผู้นำที่ทำให้ผู้ตามยินยอมให้ความร่วมมือ เชื่อฟัง ยกย่อง มีความจงรักภักดีและเป็นศิลปะที่จะทำให้ผู้อื่นกระทำในสิ่งที่ผู้นำต้องการ

4. ภาวะผู้นำ คือ การใช้อิทธิพลเหนือคนอื่นเพื่อให้คนอื่นปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายโดยไม่ต้องใช้อำนาจบังคับหรือขู่เข็ญ

5. ภาวะผู้นำ คือ การกระทำหรือพฤติกรรมกลุ่มในการประสานความร่วมมือภายในกลุ่ม มีการ ยกย่องชมเชยสมาชิก การให้ความสนใจในสวัสดิการของสมาชิกภายในกลุ่ม

6. ภาวะผู้นำ คือ รูปแบบของการเกลี้ยกล่อมให้บุคคลอื่นให้ความร่วมมือในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุจุดประสงค์ที่วางไว้

7. ภาวะผู้นำ คือ ความสัมพันธ์ของพลังอำนาจ (Power Relation) ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยผู้นำยอมใช้พลังอำนาจให้ผู้ตามปฏิบัติตาม

8. ภาวะผู้นำ คือ เครื่องมือการบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มและทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยประหยัดทั้งด้านการลงทุนและเวลา

9. ภาวะผู้นำ คือ ผลของปฏิสัมพันธ์ (Interaction) เป็นกระบวนการที่บุคคลกระตุ้นซึ่งกันและกัน มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การเป็นผู้นำจึงเป็นผลของปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกในกลุ่ม

10. ภาวะผู้นำ คือ ความแตกต่างของบทบาทในสังคมใดๆ สมาชิกแต่ละคนมีบทบาทแตกต่างกัน ผู้บังคับบัญชาจะต้องแสดงบทบาทของผู้นำซึ่งจะแตกต่างจากบทบาทของผู้ตาม

11. ภาวะผู้นำ คือ การมีความคิดริเริ่มในการทำงาน การเป็นผู้นำมิใช่เป็นเพียงตำแหน่งหน้าที่โดยไม่กระตือรือร้น แต่การเป็นผู้นำ เป็นกระบวนการที่ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และหาทางบำรุงรักษากิจการที่เป็นหน้าที่ของผู้นำและโครงสร้างของหน่วยงานดำเนินไปบรรลุจุดประสงค์ที่วางไว้

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มในการคลอบคลอบใจ กระตุ้น โน้มน้าว จูงใจให้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจจนทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

บทบาทของผู้นำ

ฌองส์ เล็งประชา (2530) ได้ให้ความหมายว่า บทบาท คือ พฤติกรรมที่ปฏิบัติตามสถานภาพ บทบาทเป็นพฤติกรรมที่สังคมกำหนดและคาดหมายให้บุคคลกระทำ อาทิ เป็นครู อาจารย์ต้องสอนนักเรียน เป็นผู้บริหารสถานศึกษาต้องบริหารจัดการงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นต้น เช่นเดียวกับแกมพิส สัตย์สวงน (2534) เสนอว่าบทบาท คือ พฤติกรรมที่คาดหวังสำหรับผู้อยู่ในสถานภาพต่างๆ ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไร เป็นบทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) โดยกลุ่มคนหรือสังคมเพื่อทำให้คู่สัมพันธ์มีการกระทำระหว่างกันทางสังคมได้ รวมทั้งสามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นได้ อาทิ ผู้มีตำแหน่งเป็นพ่อจะได้รับการคาดหวังจากสังคมให้แสดงบทบาทหรือหน้าที่ต่างๆ ของพ่อ ได้แก่ เลี้ยงดูลูก อบรมสั่งสอนให้การศึกษา ให้ความรักความเอ็นดู และอื่นๆ อีกมากมาย ตำแหน่งอื่นๆ ก็เช่นเดียวกัน อาทิ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู อาจารย์ เสมียน ภารโรง ต่างก็มีบทบาทที่คาดหวังจะต้องทำในฐานะที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ เหล่านี้ อยู่ โรบบิ้น (Robbins, 1996) ได้ยกคำอุปมาอุปไมยของของเชกสเปียร์ (Shakespeare) ที่กล่าวไว้ว่า “โลกทั้งใบ คือ ละครเวที และผู้ชายและผู้หญิงทั้งหมดเป็นเพียงผู้แสดง (All the world’s a stage and all the men and women merely players) โดยการประยุกต์จากคำอุปมาอุปไมยดังกล่าว Robbins เสนอว่า สมาชิกทุกคนในสังคมเป็นผู้แสดง (Actor) คือ แสดงบทบาทแต่ละบทบาท โดยบทบาทหมายถึง ชุดของแบบแผนพฤติกรรมที่คาดหวังให้เป็นคุณสมบัติเฉพาะของผู้ดำรงตำแหน่งหนึ่งในสังคม อาทิ ผู้จัดการ พ่อ แม่ ครู อาจารย์ นักเรียน เป็นต้น

แมนซ์และซิม (Manz and Sim, 1991) เสนอว่า บทบาทที่สำคัญของผู้นำที่จะเป็นผู้นำชั้นยอด (Super Leadership) ที่ประสบความสำเร็จในองค์กร ประกอบด้วย การเป็นผู้นำตนเอง (Become a Self-Leader) เป็นผู้ที่รู้จักลำดับขบวนการในการกำหนดเป้าหมายส่วนบุคคล การปฏิบัติและการทำกิจกรรมที่มีผลต่อความรู้สึกทั้งความสามารถ จุดประสงค์และการควบคุมตนเอง การเป็นต้นแบบความเป็นผู้นำตนเอง (Model Self Leadership) เป็นบทบาทในการแสดงพฤติกรรมการเป็นผู้นำ กระตุ้นเร่งเร้า ส่งเสริม สนับสนุนให้สมาชิกในองค์กรสร้างผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ การสนับสนุนพนักงานเพื่อสร้างสรรค์กำหนดเป้าหมายตนเอง (Encourage Employees to Create Self Set Goals) โดยการฝึกฝนให้พนักงานมีความสามารถเหมาะสมกับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จางง อติวัฒนสิทธิ์ (2540) ได้จำแนกบทบาทออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกัน คือ บทบาทในอุดมคติ (Ideal Role) เป็นบทบาทที่กำหนดไว้เป็นกฎหมาย (Laws) หรือเป็นบทบาทตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคม (Expected Role) เป็นแบบฉบับของบทบาทที่สมบูรณ์ซึ่ง

ผู้ที่มีสถานภาพหนึ่งๆ ควรกระทำแต่บางครั้งอาจไม่มีใครทำตามนั้นก็ได้ อาทิ สังคมคาดหวังว่าผู้บริหารสถานศึกษาต้องปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาทนักประชาสัมพันธ์ (Public Relator) จะต้องมีความสามารถในการสื่อความหมาย รู้จักวิธีสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นกับสถานศึกษา รู้จักและเข้าใจการเผยแพร่ข่าวสารด้วยสื่อและวิธีการต่างๆ แต่ผู้บริหารสถานศึกษาบางคนอาจจะไม่เคยแสดงบทบาทนั้นก็ได้ บทบาทที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่ขึ้นอยู่กับการรับรู้ หรือความคิดเข้าใจของบุคคลว่าควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้ย่อมเกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) หรือบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ของบุคคลแต่ละคน อาทิ ผู้บริหารสถานศึกษาเข้าใจว่าตนเองต้องแสดงบทบาทการบริหารวิชาการของโรงเรียน ดังนั้นผู้บริหารจึงให้นโยบายเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนว่าต้องยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นต้น และบทบาทที่แสดงออกจริงหรือเป็นจริง (Actual or Enacted Role) เป็นบทบาทหรือการกระทำที่บุคคลปฏิบัติจริง ซึ่งย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นด้วย สถานการณ์ต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทอาจเป็นสภาพแวดล้อมธรรมชาติและสภาพแวดล้อมทางสังคม อาทิ แรงกดดันของกลุ่มต่างๆ ดังนั้นบทบาทที่กระทำจริงๆ จึงอาจสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติ หรือบทบาทตามที่บุคคลรับรู้ก็ได้ อาทิ ผู้บริหารสถานศึกษารับรู้ว่าจะต้องทำการบริหารงานบุคคลด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ แต่ในทางปฏิบัติบางครั้งถูกแรงกดดันจากนักการเมืองท้องถิ่น ทำให้ไม่สามารถทำได้ตามหลักการ ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารสถานศึกษาพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนกรณีพิเศษให้กับครูคนหนึ่ง ซึ่งมีผลงานต่ำกว่าครูอีกคนหนึ่ง ทั้งนี้เพราะนักการเมืองท้องถิ่นขอร้อง เป็นต้น

ลันด์เบอร์และคณะ (Lundber, et al. 1968) ได้จำแนกบทบาทที่จำเป็น (Role Requirement) ในระดับโครงสร้างของสังคมออกเป็น 2 ประเภท คือ บทบาทตามบทบัญญัติ (Role Prescription) เป็นบทบาทที่กำหนดขึ้น โดยกฎหมายที่เป็นทางการ (Formal Laws) ข้อบังคับและระเบียบต่างๆ ซึ่งโดยปกติจะเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการบังคับใช้โดยการให้รางวัลหรือลงโทษอย่างเป็นทางการและบทบาทที่คาดหวัง (Role Expectation) เป็นบทบาทที่กำหนดขึ้นโดยหลักเกณฑ์ที่ไม่เป็นทางการ (Informal Code) จากมารยาทหรือขนบธรรมเนียมประเพณี โดยมากจะไม่มีการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการบังคับใช้โดยการให้รางวัลหรือลงโทษอย่างเป็นทางการ การให้ความเคารพนับถือ การยกย่องให้เกียรติ หรือการไม่คบค้าสมาคมด้วยการเยาะเย้ยถากถางและอื่นๆ

บรูมและไซนิค (Broom and Seiznick, 1968) บทบาทหรือที่บางครั้งเรียกว่า บทบาททางสังคม (Social Role) เป็นหน่วยพื้นฐานใน โครงสร้างสังคม บทบาทเป็นแบบแผน

พฤติกรรมของตำแหน่งทางสังคม (Social Position) อาทิ ตำแหน่งพ่อ แม่ ครูอาจารย์ นักเรียน นักศึกษา เป็นต้น บทบาทสามารถพิจารณาใน 2 ลักษณะ คือ บทบาทในอุดมคติ (Ideal Role) เป็นบทบาทที่มีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ของตำแหน่งทางสังคมไว้ เพื่อแสดงให้ทราบว่าบุคคลทั่วไปคาดหวังอะไรจากบทบาทเหล่านั้น ใครคือผู้มีภาระหน้าที่ผูกพันตามบทบาทนั้นและใครคือผู้ที่มีสิทธิเรียกร้องความชอบธรรม จากบทบาทนั้น และบทบาทที่เป็นจริง (Actual Role) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกจริง โดยได้รับอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมทางลักษณะใดลักษณะหนึ่งเสมอ เช่นเดียวกับบุคลิกภาพของบุคคล อาทิ อิทธิพลจากการขัดเกลาทางสังคม การรับรู้ถึงความคาดหวังของสังคม เป็นต้น ความแตกต่างระหว่างบทบาทในอุดมคติและบทบาทที่เป็นจริงจะไม่เกิดขึ้นในกรณีของบทบาทที่ไม่เป็นทางการ หรือบทบาทที่ปรากฏเกิดขึ้นชั่วคราว (Emergent Role) ทั้งนี้ เพราะไม่มีบทบาทในอุดมคติหรือไม่มีการกำหนดความคาดหวังที่ชัดเจนต่อบทบาทเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น ในการกระทำระหว่างกันของกลุ่มสังคมขนาดเล็ก (Small-Group Interaction) กลุ่มหนึ่งในกลุ่มนี้จะมีสมาชิกคนหนึ่งที่เป็นตัวตลก (Joker) ช่วยทำให้กลุ่มสดชื่น มีชีวิตชีวา บทบาทตัวตลกไม่ได้กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการให้กับตำแหน่งหนึ่งตำแหน่งใด บทบาทนี้มักจะขึ้นอยู่กับลักษณะบุคลิกภาพเฉพาะตัวของบุคคลและความต้องการในกลุ่ม ในกรณีเช่นนี้ ความคาดหวังแน่นอนต่อการแสดงบทบาทนี้จะพัฒนาขึ้นในภายหลัง แต่ในระยะแรกจะไม่มีบทบาทในอุดมคติหรือบทบาทที่กำหนดขึ้นอย่างเป็นทางการ

ประเภทของผู้นำ

ปราโมศ อิศโร (2554) สรุปไว้ว่าความพยายามของนักวิชาการท่านต่างๆ ที่จะแยกประเภทหรือชนิดของผู้นำให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันนั้นมีความยากลำบาก เพราะนักวิชาการแต่ละท่านก็ต้องผ่านการศึกษาจากสำนักงานการศึกษาที่มีนักวิชาการต้นความคิดที่แตกต่างกันไม่รู้จะเอาต้นความคิดไหนเป็นหลัก ที่เห็นว่าความสำคัญและประโยชน์ต่อการศึกษาในเรื่องผู้นำ ฟลิปโป (Flippo, 1968) ได้แบ่งผู้นำออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ ผู้นำประเภทนิเสธ (Negative Leadership) หมายถึง ผู้นำที่มีลักษณะเผด็จการ ใช้วิธีการบริหารแบบรวมอำนาจศูนย์รวมอำนาจอยู่ที่ตัวผู้นำ การใช้อำนาจของผู้นำเป็นไปในลักษณะที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานเกิดความเกรงกลัว จำเป็นต้องปฏิบัติตามแนวทางที่ผู้นำต้องการ โดยอาศัยอำนาจหน้าที่ (Authority) เป็นเครื่องมือและผู้นำประเภทปฏิฐาน (Positive Leadership) หมายถึง ผู้นำที่มีลักษณะประชาธิปไตย ใช้วิธีการบริหารแบบกระจายอำนาจให้อิสระเสรีภาพแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานในการแสดงความคิดเห็น การใช้อำนาจของผู้นำเป็นไปในลักษณะที่มุ่งก่อให้เกิดความ

เลื่อมใสและศรัทธาในการปฏิบัติงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นชอบในเหตุผลด้วย โดยอาศัยอำนาจ บารมี (Power) เป็นเครื่องมือ ส่วนเคร์ทเนอร์ (Kreitner, 1985) ได้จัดประเภทและอธิบายลักษณะ ของผู้นำได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ผู้นำที่เป็นทางการ (Formal Leadership) หมายถึง ผู้นำซึ่งได้รับการแต่งตั้งหรือเลือกตั้งโดยได้รับการประกาศให้รับรู้โดยทั่วไปกันอย่างเป็นทางการ ได้รับการมอบหมายอำนาจหน้าที่เป็นทางการ สามารถที่จะใช้อำนาจที่ติดมาจากตำแหน่ง ทำให้ สมาชิกของกลุ่มยอมรับได้ และสามารถที่จะโน้มน้าวชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความเชื่อถือและ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามคำสั่ง และผู้นำที่ไม่เป็นทางการ (Informal Leadership) หมายถึง ตัวบุคคลที่ปฏิบัติกรเป็นผู้นำกลุ่ม โดยไม่ได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ และผู้นำซึ่งไม่มีอำนาจหน้าที่หรือมีฐานะเป็นผู้บังคับบัญชาในองค์กร แต่มีความเหมาะสมใน สถานการณ์นั้นและได้รับการยอมรับนับถือของบุคคลอื่นให้เป็นผู้ที่ไม่เป็นทางการ เป็นผู้นำที่มี อิทธิพลที่จะชักจูงให้คนอื่นๆ เชื่อถือเชื่อฟังความคิดเห็นตลอดจนเต็มใจปฏิบัติตามความเห็นของ ตน ได้สืบเนื่องมาจากอำนาจหน้าที่หรืออิทธิพลในทางส่วนตัวบางประการ เช่นเดียวกับไวท์และ ลิปปิทท์ (White and Lippitt, 1953) ได้แบ่งผู้นำออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic Style) ผู้นำแบบนี้จะรวมอำนาจหน้าที่และการตัดสินใจทั้งหมดไว้ที่ตัวผู้นำ ผู้นำเป็นคน กำหนดนโยบาย เป้าหมาย เทคนิค วิธีการและออกคำสั่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทั้งหมดแล้วแจ้งให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบและนำไปปฏิบัติ การมอบหมายงานมีน้อย ขนาดของการควบคุมแคบ การ ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชากระทำอย่างใกล้ชิด ความเป็นผู้นำแบบเผด็จการจะให้ความสำคัญเรื่องการ ออกคำสั่งเป็นสำคัญ ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Style) ผู้นำแบบนี้จะให้กลุ่มของ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และวิธีการที่จะ นำมาซึ่งบรรลุเป้าหมายที่ต้องการและยังเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามามีส่วนร่วมในการ ตัดสินใจ และแสดงความคิดเห็นในปัญหาต่างๆ ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez – Faire Style) ผู้นำ แบบนี้จะให้คำแนะนำโดยทั่วๆ ไป และปล่อยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอิสระที่จะทำหน้าที่ หรือมี บทบาทในการกำหนดแนวทางที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้วยตนเองตามความต้องการ ของพวกเขา ปัญหาที่สำคัญของความเป็นผู้นำแบบนี้ก็คือ การขาดผู้นำที่มีความแข็งแกร่ง กลุ่มของ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะไม่มี การควบคุมและการสั่งการทุกคนที่จะปฏิบัติงานในฐานะที่เป็นสมาชิกคน หนึ่งของกลุ่มไปในทิศทางเดียวกันกับเกทเซลส์และกูบา (Getzels and Guba, 1968) ได้แบ่งผู้นำโดย ยึดพฤติกรรมเป็นหลักออกเป็น 3 ประเภท คือ ผู้นำที่ยึดเอากฎเกณฑ์เป็นหลัก (The Nomothetic Leader) ผู้นำแบบนี้จะเน้นให้ความสำคัญกับตัวสถาบัน จะยึดถือวัตถุประสงค์ ระเบียบกฎเกณฑ์ ข้อบังคับและผลประโยชน์ของสถาบันเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานให้บุคลากรมีบทบาทตามที่

สถาบันกำหนด โดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของบุคคลอื่น ผู้นำประเภทนี้อาจทำลายได้ไม่แต่เพียงน้ำใจหรือทำให้ผู้อื่นไม่พอใจ แต่เขายังอาจสามารถทำลายได้แม้กระทั่งผลประโยชน์ของบุคคลอื่น เพื่อพิทักษ์ปกป้องผลประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรไว้ให้ได้ ผู้นำที่ยึดอุดมการณ์เป็นหลัก (The Ideographs Leader) ผู้นำแบบนี้มักยึดแนวความคิดของตน หรือคนที่ตนให้ความเคารพนับถือเป็นพิเศษเป็นหลักยึดและแนวทางในการตัดสินใจ นิยมการแก้ปัญหาเป็นรายบุคคล โคนพิจารณาตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับปัญหาเป็นรายๆ ไป การปฏิบัติงานอะไรก็ตามมักจะต้องคำนึงถึงปัจจัยความเหมาะสมความต้องการ ความจำเป็น หรือความเดือดร้อนของบุคคลที่เกี่ยวข้องก่อนสิ่งใดเสมอ เป็นผู้นำที่มีลักษณะพยายามที่จะเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชา และคำนึงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับบุคลากรในองค์กรมากกว่าตำแหน่งหน้าที่การงาน และผู้นำที่ยึดการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ (The Transactional Leader) ผู้นำแบบนี้จะยึดทั้งประโยชน์ของสถาบันและประโยชน์สถาบันและผลประโยชน์ของบุคคลทั้งสองอย่างพร้อมๆ กันไป จะใช้ความอะลุ่มอล่วยถึงผลได้ผลเสียระหว่างผลประโยชน์สถาบันและผลประโยชน์ของบุคคล เป็นผู้นำที่นิยมใช้การประนีประนอมในทุกๆ เรื่องเป็นแนวทางการยุติปัญหา กรณีผู้นำแต่ละคนจะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไป และจะแตกต่างกันไปตามคุณลักษณะของคนที่จะมาเป็นผู้ว่า ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณสมบัติในตัวของบุคคลนั้นๆ และสภาวะการณ์ในขณะนั้นที่เป็นอยู่ว่าต้องการผู้นำแบบไหนจึงจะมีความเหมาะสมและทำให้องค์การนั้นมีประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะของความเป็นผู้นำจึงนับได้ว่าเป็นปัจจัยอันสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้บริหารที่ควรจะต้องมีและรู้จักนำไปใช้ตามสถานการณ์ที่เหมาะสม เพื่อจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อพฤติกรรมของตนให้เหมาะสมกับชนิดและประเภทขององค์กรนั้นๆ ได้ทั้งยังเป็นเครื่องนำทางในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จในการบริหารงาน ดังนั้นในการศึกษาแบบของผู้นำนั้น จะทำให้เราสามารถช่วยไขหิวเคราะห์ถึงพฤติกรรมของผู้นำและลักษณะการดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี

สรุปที่มาของผู้นำมี 2 ประเภท คือ ผู้นำที่เป็นทางการอาจมาจากการแต่งตั้งหรือมาจากการเลือกตั้งและผู้นำที่ไม่เป็นทางการ เป็นผู้นำกลุ่มตามธรรมชาติมีอิทธิพลเหนือกลุ่มที่เกิดจากสถานการณ์ ทำให้กลุ่มเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา สามารถชักจูงให้ปฏิบัติตามได้ พฤติกรรมการบริหารจัดการของผู้นำอาจแบ่งออกเป็นผู้นำเผด็จการ ผู้นำแบบประชาธิปไตย และผู้นำแบบเสรีนิยม โดยมีภาวะผู้นำบริหารแบบมุ่งที่คุณภาพของงานหรือแบบมุ่งตน ซึ่งประสิทธิภาพของงานขึ้นอยู่กับผู้นำและสถานการณ์ ในสถานการณ์หนึ่งการบริหารแบบมุ่งงานอาจบรรลุวัตถุประสงค์งานมีประสิทธิภาพ แต่ในอีกสถานการณ์อาจจะไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ ดังนั้น

จึงไม่สามารถสรุปได้ว่าผู้นำแบบใดมีประสิทธิภาพที่สุด แต่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และภาวะของผู้ตามเป็นลำดับ

ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง

ในปี ค.ศ.1987 เบิร์น (Burn.1987) ได้เขียนหนังสือชื่อ “Leadership” โดยเสนอแนวคิดที่ว่าภาวะผู้นำทางการเมืองนั้นมี 2 แบบ คือ ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนกับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง โดยภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลหนึ่งเริ่มติดต่อกับบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแลกเปลี่ยนบางสิ่งบางอย่างที่มีคุณค่า นั่นคือผู้นำจะแลกเปลี่ยนบางสิ่งบางอย่างกับผู้ตามสำหรับภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงนั้นนอกจากผู้ตามจะยินยอมแล้วยังเกี่ยวข้องกับกระตือรือร้น ความเชื่อ ความต้องการ และค่านิยมของผู้ตามอีกด้วย ผลของผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงคือลักษณะของความสัมพันธ์ของผู้นำกับผู้ตามซึ่งต่างฝ่ายต่างยกระดับซึ่งกันและกัน ต่างฝ่ายต่างกระตุ้นซึ่งกันและกัน เปลี่ยนแปลงผู้ตามให้เป็นผู้ตาม และเปลี่ยนแปลงผู้นำให้เป็นผู้ส่งเสริมคุณธรรม เบิร์น (Burn) ยืนยันว่ากระบวนการเปลี่ยนแปลงจะช่วยให้เข้าใจภาวะผู้นำที่ดีที่สุด

ต่อมาเบส (Bass.1985) ได้ขยายความคิดของ Burn มาใช้กับการบริหารองค์กร โดยเบส (Bass) ซึ่งให้เห็นว่าผู้นำแลกเปลี่ยนมักพิจารณาวิธีพัฒนารักษาคุณภาพและปริมาณของการปฏิบัติงานวิธีปรับเปลี่ยนเป้าหมายองค์กร วิธีลดแรงต่อต้านและวิธีการตัดสินใจ ในทางตรงข้าม ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงจะพยายามยกระดับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตาม ลูกค้า หรือผู้รับบริการให้ตระหนักถึงผลที่จะตามมาจากการปฏิบัติงาน การที่จะยกระดับได้ผู้นำจะต้องมองการณ์ไกล เชื่อมั่นในตนเอง สามารถที่จะอธิบายได้ว่าอะไรผิด อะไรถูก ไม่ใช่ทำในสิ่งที่คนทั้งหลายพอใจ

ส่วนผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจะมีคุณลักษณะที่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขึ้นในองค์กร เป็นผู้นำที่มีความสามารถในการนำการเปลี่ยนแปลงโดยการสร้างวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และวัฒนธรรมขององค์กรพร้อมไปกับการส่งเสริมให้เกิดการริเริ่มสร้างสรรค์ให้ได้ผลงาน ผลกระทบและเทคโนโลยีใหม่ๆ อีกด้วย ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจะไม่ใช้แรงจูงใจทางวัตถุเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้ตาม แต่จะเน้นการใช้สิ่งที่มีลักษณะเชิงนามธรรมมากกว่า เช่น การใช้วิสัยทัศน์ (Vision) ค่านิยมร่วม (Shared Values) และการสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน (Consideration) การพยายามทำให้กิจกรรมต่างๆ ที่ทำมีความหมายเชิงคุณค่า การสร้างความเข้าใจและความรู้สึกร่วมของผู้ตาม โดยตลอดกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง ความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง จึงขึ้นอยู่กับคุณลักษณะเฉพาะตัวของผู้นำ เช่น ค่านิยม (Values) ความเชื่อ (Beliefs) และคุณลักษณะอื่น เช่น ความมีบารมีหรือความเสน่ห์ (Charisma) ของผู้นำเองมากกว่าการใช้

กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม ผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจะเน้นที่ความมี “ประสิทธิผล” (Effectiveness) ของงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและซับซ้อนของโลกยุคปัจจุบัน ความเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงจึงเหมาะสมและมีการนำไปใช้ในแทบทุกองค์การอย่างแพร่หลาย

คุณลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Characteristics of Leaders of Change)

งานวิจัยเกี่ยวกับภาวะผู้นำที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษายังมีค่อนข้างน้อยมากและยังไม่เป็นระบบที่แน่นอน โดยเฉพาะความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้นำที่สามารถนำกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงลงสู่โรงเรียน และมีข้อสังเกตว่า ถ้าชุมชนมีความรู้ความเข้าใจในกลยุทธ์และขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลง แล้วเหตุใดการเปลี่ยนแปลงการศึกษาในการลงสู่ปฏิบัติจึงมีน้อย ผู้นำการศึกษาจะต้องทำอะไรกับประเด็นนี้ และผู้นำการศึกษาดังกล่าวจะต้องมีคุณลักษณะอะไรบ้างจึงจะสามารถนำการเปลี่ยนแปลงลงสู่โรงเรียนหรือเขตพื้นที่การศึกษาของตนได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิผล

แม้ว่าความรู้ความเข้าใจว่าผู้นำประเภทใดที่จะเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงยังมีค่อนข้างจำกัดอยู่ก็ตาม แต่ก็มีสมมุติฐานความเชื่ออยู่จำนวนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำในบริบทเช่นนี้ เช่น เชื่อว่าผู้นำองค์กรที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาได้จะต้องมีทั้งทักษะของการเป็นผู้นำ (Leadership) ควบคู่กับทักษะการเป็นผู้บริหาร (Managers) กล่าวคือ เราคาดหวังว่าทั้งภาวะผู้นำ (Leadership) และการบริหารจัดการ (Management) ควรอยู่ในบุคคลเดียวกัน (Manusse, 1986) และบุคคลเช่นนี้ก็คือ ครูใหญ่ของโรงเรียนและผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง อย่างไรก็ตาม บางครั้งเราไม่อาจแยกแยะระหว่างการบริหาร (Management) กับการเป็นผู้นำ (Leadership) ออกจากกันได้โดยเด็ดขาด เพราะในความเป็นจริงแล้วเรายังพบว่า ในตำแหน่งเดียวอาจทำหน้าที่ทั้งสองบทบาทดังกล่าวคือ อยู่ในบุคคลเดียวกันนั่นเอง ยกตัวอย่างเช่น ครูใหญ่คนหนึ่งอาจต้องรับผิดชอบในการจัดทำวิสัยทัศน์ของโรงเรียน ขณะเดียวกันก็ต้องเป็นผู้จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติที่จำเป็นต่อการบรรลุเป้าหมายอีกด้วย การเป็นครูผู้นำ (Teacher leadership) ก็เช่นเดียวกันคือต้องมีสองบทบาทอยู่ในตัวคนเดียว เช่น ครูคนหนึ่งต้องมีบทบาททั้งเป็นครูผู้สอนควบคู่ไปกับการเป็นหัวหน้าหมวดวิชาอีกด้วย เป็นต้น

มีอีกสมมุติฐานหนึ่งที่ว่าผู้นำการเปลี่ยนแปลงขององค์กรต้องเป็นเฉพาะผู้บริหารเท่านั้นที่ต้องทำหน้าที่เป็นผู้นำ ซึ่งความคิดแนวนี้เชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงใดๆ ขององค์กรต้องเกิดจากบุคคลผู้ดำรงตำแหน่งสูงสุดเท่านั้น จึงเป็นแนวคิดที่มองข้ามความสำคัญของภาวะผู้นำ

ที่มาจากสมาชิกที่อยู่ระดับต่างลงไป ขณะเดียวกันก็มีผลงานวิจัยค้นคว้าใหม่ๆ ในปัจจุบันที่เน้นแนวคิดที่ว่า “ครูก็คือผู้นำ (Teachers as leaders)” (Bellon & Beaudry, 1992; Boles & Troen, 1992) ตลอดจนแนวคิดใหม่ของการปฏิรูปการศึกษาที่เน้นเรื่อง “การปรับหรือโครงสร้าง (Restructuring) และการบริหารที่ยึดโรงเรียนเป็นฐาน (Site based management) ซึ่งล้วนส่งเสริมแนวคิดให้ครูอาจารย์มีส่วนร่วมและมีภาวะผู้นำในการตัดสินใจต่อประเด็นต่างๆ ในการบริหารโรงเรียนมากยิ่งขึ้น การศึกษาวิจัยแนวคิดหลังนี้กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการเพื่อส่งเสริมบทบาทของครูในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความชัดเจนยิ่งขึ้น

ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องผู้นำสถานศึกษาที่มีหน้าที่ทำการชี้แนะและกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในหน่วยงานที่รับผิดชอบเริ่มมีเผยแพร่ออกมามากขึ้น โดยระบุว่า ผู้นำสถานศึกษาต้องเป็นผู้ริเริ่มให้มีวิสัยทัศน์ขึ้น จากนั้นจึงร่วมกับผู้ร่วมงานช่วยกันพัฒนาให้กลายเป็น “วิสัยทัศน์ร่วม (Shared vision)” และใช้หลักบริหารที่ยึดในคุณค่าของบุคลากร (Valuing the organization’s personnel) ขององค์กร โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะแสดงออกด้วยพฤติกรรมเชิงรุก (Proactive) และ แสดงความกล้าตัดสินใจแม้จะเป็นการเสี่ยง (Taking Risk) อยู่บ้างก็ตาม ผู้นำจะยอมรับและเน้นความสำคัญมาที่ผลประโยชน์และความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ มีความสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น แม้จะรู้ว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะกระทบต่อสถานภาพเดิม (Status quo) ที่เป็นอยู่ของตนก็ตาม ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ล้วนเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้นำการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษาทั้งสิ้น ในขณะที่ยังมีข้อมูลด้านนี้อยู่ในวงจำกัด

นักการศึกษาทำการศึกษาวิจัยมีผลการวิจัยที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร เช่น ผลการวิจัยของคูเกอร์ (Kuker.1991) ได้ศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารระดับอุดมศึกษาส่งผลต่อประสิทธิผลของงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโคฮ์ (Kho.1991) ที่พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนายประสิทธิผลขององค์กรได้ เป็นไปได้ในทิศทางเดียวกับ กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ (2536) ที่ได้ศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนายประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนได้ เช่นเดียวกับ ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม (2537) ได้ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนายประสิทธิผลขององค์กรศึกษาธิการจังหวัดได้สอดคล้องกับ อัญชลี มากบุญส่ง (2540) ได้ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้ากลุ่มพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาลเป็นไปในทิศทางเดียวกับผลการวิจัยของสุภาพร รอดถนนอม (2542) และพิมพ์อร สดเอี่ยม (2547) ที่พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำนายประสิทธิผลขององค์กร

สรุปทฤษฎีภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theory) เป็นภาวะผู้นำที่สามารถยกระดับของเพื่อนร่วมงานหรือผู้ตาม ให้ตระหนักถึงผลที่จะตามมาจากการปฏิบัติงาน การที่จะยกระดับได้ผู้นำจะต้องเป็นผู้มองการณ์ไกล มีวิสัยทัศน์ มีความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถที่จะอธิบายได้ว่าอะไรผิด อะไรถูกและต้องมีความกล้าจะไม่ทำแต่ในสิ่งที่คนทั้งหลายพอใจเท่านั้น

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theory) ของแบส (Bass)

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership Theory) ของแบส (Bass) โดยบริหารงานมุ่งเน้นที่กระบวนการเปลี่ยนแปลง (Transformation Process) เป็นกระบวนการที่ผู้นำต้องการเพิ่มระดับความความพยายามของผู้ตาม เพื่อให้การปฏิบัติงานเกินความคาดหมาย โดยผู้นำทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดีและนับถือผู้นำ ทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้มีศักยภาพเป็นนักพัฒนา เป็นผู้เสริมแรงได้ด้วยตนเอง ควบคุมตัวเองได้ โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งที่สอดคล้องกันคือ 1) ยกย่องความรู้สึกรู้สึก ความสำนึกของผู้ตามโดยให้เห็นความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและวิธีการที่จะบรรลุตามผลลัพธ์ที่ต้องการนั้น 2) ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัว แต่อุทิศงานเพื่อทีมงาน องค์กรและนโยบาย 3) โดยการกระตุ้นระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามระดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านความรัก ด้านความมีชื่อเสียงและด้านการประสบความสำเร็จในชีวิต ผู้นำจะต้องเปลี่ยนระดับความต้องการในระดับแรกเป็นความต้องการในระดับสูงขึ้น เช่น ความตระหนักในความรับผิดชอบ ความต้องการผลสัมฤทธิ์ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เพื่อให้ผู้ตามเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการ นอกจากนี้ผู้นำจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดในตัวผู้ตามด้วย เพื่อยกระดับความน่าจะเป็นที่จะประสบผลสำเร็จนี้เป็นผลจากสิ่งที่ผู้นำกระทำต่อปทัสถาน (Norms) และค่านิยม (Values) ของวัฒนธรรมองค์กร (Organization Culture) อย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยค่านิยมหลักต่างๆ ปรัชญาพื้นฐาน เทคนิคการปฏิบัติ การเงินและการให้ความสำคัญของการเป็นมนุษย์ เป็นต้น กระบวนการดังกล่าวจะเป็นผลทำให้ผู้ตามมีความพยายามเพิ่มขึ้นและปฏิบัติงานเกินความคาดหมายที่กำหนด

ในปี 1991 แบส (Bass) ได้เสนอรูปแบบภาวะผู้นำแบบพิสัยเต็ม (The Full Range Model of Leadership) โดยวิเคราะห์ผลภาวะผู้นำตามรูปแบบภาวะผู้นำที่เขาเสนอในปี 1985 และผลการศึกษาต่อมาสรุปว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยกระบวนการ 4 ด้าน คือ 1) การสร้างบารมี (Charisma or Idealized Influence) 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation)

3) การกระตุ้นเขาวัวปัญญา (Intellectual Stimulation) และ 4) การคำนึงถึงเอกบุคคล (Individualized Consideration) โดยเรียกรวมกันว่า “4 I’s” ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) คือกระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้น จากความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้การปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง โดยผู้นำแสดงบทบาท ทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดีและนับถือทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้มีศักยภาพ เป็นนักพัฒนา เป็นผู้ที่เสริมแรงได้ในตัวเอง ซึ่งผู้นำจะต้องยกระดับความรู้สึกความสำนึกของผู้ตาม ทำให้ผู้ตามไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน แต่อุทิศตนเพื่อองค์กร โดยกระตุ้นความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้น ตามระดับความต้องการของมาสโลว์ประกอบด้วยกระบวนการ 4 ด้าน “4 I’s” (Bass,1991) ดังนี้

1. การสร้างบารมีหรืออิทธิพลที่เป็นอุดมคติ (Charisma or Idealized Influence - II) ผู้นำแสดงรูปแบบตามบทบาทสำหรับผู้ตาม และวางแนวทางให้ผู้ตามแสดงวิสัยทัศน์ (Vision) ร่วมกัน โดยผู้นำเป็นผู้ที่มีศักยภาพด้านวิสัยทัศน์ (Vision) และรู้ถึงพันธกิจ (Mission) แสดงให้ผู้ตามเห็นว่าเขาสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ในสิ่งที่ผู้ตามเห็นว่าเป็นไปไม่ได้ การสร้างบารมีของผู้นำเป็นกระบวนการที่ผู้นำทำให้ผู้ตามมีความภูมิใจ มีความศรัทธาและนับถือผู้นำ มีความยินดีที่จะทุ่มเทการปฏิบัติงานตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของผู้นำ ผู้นำจะมีคุณลักษณะในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง การกำหนดตนเองให้เป็นผู้ที่มีจุดมุ่งหมายอันสูงส่งและมีความสามารถ มีอำนาจ มีความสามารถในการกำหนดแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลง มีความสามารถในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในจิตใจ มีคุณธรรมอันสูงส่ง เป็นแบบอย่างที่ดีจนผู้ตามยึดถือเป็นแบบอย่าง กำหนดเป้าหมายได้ชัดเจน รวมถึงกระตุ้นจูงใจให้ผู้ตามมีความตั้งใจและพยายามยิ่งขึ้น ผู้นำบารมีมีอำนาจและอิทธิพลมากเป็นสุดยอดของผู้นำด้านอื่นๆ

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation-IM) เป็นกระบวนการที่ผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดอารมณ์กระตุ้นจูงใจ อุทิศตนเพื่อทีมงาน เห็นคุณค่าของผลการปฏิบัติงาน เป็นผลทำให้ผู้ตามเกิดความพยายามในส่วนการปฏิบัติงานเป็นพิเศษ โดยผู้นำใช้วิธีการง่ายๆ ชักชวน สร้างอารมณ์ให้ผู้ตามเข้าใจวิสัยทัศน์และความหมายมีความรู้สึกตระหนักว่าภารกิจที่ต้องทำเป็นสิ่งสำคัญ เช่น ผู้นำใช้คำพูดสัญลักษณ์หรือสร้างจินตนาการ ซึ่งอาจทำได้โดย 1) ผู้นำสร้างความมั่นใจ 2) ผู้นำสร้างความเชื่อในเหตุผลที่กระทำทำให้ผู้ตามรับรู้ว่าสิ่งที่เขาทำนั้นมีวัตถุประสงค์อย่างไร 3) สร้างความคาดหวังในความสำเร็จให้ผู้ตาม โดยทั่วไปภาวะผู้นำสร้างแรงบันดาลใจจะปรากฏเมื่อผู้นำกระตุ้นเร้าใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานและสร้างความมั่นใจว่าผู้ตามมีความสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ เช่น การแนะนำโครงการใหม่ การให้อาสาสมัครทำงาน เป็นต้น

3. การกระตุ้นเชาว์ปัญญา (Intellectual Stimulation-IS) เป็นกระบวนการที่ผู้นำกระตุ้นผู้ตามให้เห็นวิธีการ หรือแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหา โดยการทำให้ผู้ตามมีความพอใจ และความตั้งใจด้วยการใช้สัญลักษณ์ จินตนาการและภาษาที่ใช้เข้าใจง่าย ส่งเสริมให้ผู้ตามเข้าใจในบทบาทและยอมรับบทบาท สร้างความมั่นใจและส่งเสริมคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการ เป็นผลให้บุคลากรเกิดความพยายามในการปฏิบัติงานมากขึ้นและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยความเรียบร้อย การกระตุ้นเชาว์ปัญญาเป็นการใช้อำนาจของตรรกะ (Power of Logic) หมายถึง การจูงใจ โดยให้ข้อเท็จจริง ความรู้ หลักการ แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ รวมทั้งกิจกรรม กลวิธี โครงการ ข้อเสนอแนะ เป็นการเสนอความคิดอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา มีการสนับสนุนและคัดค้านโต้แย้ง พยายามเน้นจุดอ่อนของวัฒนธรรมดั้งเดิมและเน้นจุดแข็งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสถานการณ์ที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงใช้กระตุ้นเชาว์ปัญญา เพื่อเปลี่ยนแปลงกลุ่มองค์กร เมื่อ 1) กลุ่มหรือองค์กร ถูกคุกคามจากสภาพแวดล้อม เช่น ถูกฝ่ายตรงข้ามสร้างความปั่นป่วน 2) เกิดปัญหารุนแรงเกี่ยวกับการลดประสิทธิภาพของหน่วยงาน เช่น การขาดเครื่องมือ ขาดวิธีการที่เหมาะสม เป็นต้น 3) งานขาดประสิทธิภาพ เพราะเครื่องมือชำรุด ขาดวัสดุ ผู้ตามไม่มาทำงาน เป็นต้น 4) ผู้นำมีอำนาจเพียงพอที่จะเปลี่ยนแปลงและริเริ่มวิธีการที่สามารถแก้ปัญหาที่องค์กรเผชิญอยู่

4. การคำนึงถึงเอกบุคลิก (Individualized Consideration - IC) เป็นกระบวนการที่ผู้นำทำตนเป็นผู้มุ่งเน้นการพัฒนา และคำนึงถึงความเป็นเอกบุคลิกของผู้ตาม ทำการวินิจฉัยและยกระดับความต้องการของผู้ตาม มีการติดต่อกับผู้ตามเป็นรายบุคคลและมีการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เอาใจใส่ต่อความต้องการตามความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ตาม กระจายอำนาจความรับผิดชอบ ส่งเสริมให้ผู้ตามเกิดภาพด้วยตนเอง มีความมั่นคง สามารถบูรณาการและวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเอง มีความรับผิดชอบและควบคุมตัวเองได้ จากนั้นผู้นำสร้างความมั่นใจและส่งเสริมคุณค่าของผลลัพธ์ที่กำหนด ดังนั้นผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงต้องมีความสามารถในการวินิจฉัยและยกระดับความต้องการของแต่ละบุคคลแล้วยกระดับเขาให้เป็นผู้มีวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

สรุปภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของเบส (Bass) ประกอบด้วยกระบวนการ 4 ด้าน คือ การสร้างบารมี การสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นเชาว์ปัญญาและการคำนึงถึงเอกบุคลิก ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) เป็นกระบวนการที่ผู้นำเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ตามให้สูงขึ้น จากความพยายามที่คาดหวัง เป็นผลให้ปฏิบัติงานเกินความคาดหวัง โดยผู้นำแสดงบทบาท ทำให้ผู้ตามมีความรู้สึกไว้วางใจ ยินดี จงรักภักดีและนับถือ ทำให้ผู้ตามกลายเป็นผู้มีศักยภาพ เป็นนักพัฒนาเป็นผู้ที่เสริมแรงในตัวเอง ซึ่งผู้นำจะต้องยกระดับความรู้สึก

ความสำนึกของผู้ตาม ให้ความสำคัญและคุณค่าของผลลัพธ์ที่ต้องการและวิธีการที่จะบรรลุผลได้
ผลลัพธ์ที่ต้องการ

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการ
ดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า
ปัจจัยที่ส่งเสริมการดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการ
ดำเนินงานอยู่ในระดับมาก คือด้านภาวะผู้นำ ด้านวัฒนธรรมในองค์กร และด้านบุคลากร โดยปัจจัย
ด้านภาวะผู้นำที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ได้แก่ การมีความ
มุ่งมั่น ทุ่เมและจริงจังต่อการทำงาน มีความสนใจใฝ่เรียนใฝ่รู้และมีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง
การใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม มีการบริหารงานที่เข้มงวดและมีทักษะในการบริหาร ส่วนปัจจัย
ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร
ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้าน
งบประมาณ ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และปัจจัยด้านสังคม โดยปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่เป็นอุปสรรค คือ
การใช้การบริหารแบบชี้นำมากกว่าการมีส่วนร่วม การขาดความเด็ดขาดในการบริหาร ผู้บริหารนำ
การเปลี่ยนแปลงเข้ามาเร็วจนคุรรับไม่ทัน การใช้เวลาในการบริหารจัดการไม่เต็มที่และมีภาระงาน
ธุรการมาก

ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง (2553) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้าง
เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของเครือข่าย
ความร่วมมือทางวิชาการและการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรความสำเร็จด้านการประกัน
คุณภาพมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ 0.89 แสดงว่า ตัวแปรสาเหตุสามารถอธิบายความ
แปรปรวนความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพได้ร้อยละ 89.0 โดยมีอิทธิพลมากที่สุด สำหรับผล
การวิเคราะห์ตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพ สรุปได้ดังนี้ ตัวแปร
ภาวะผู้นำของผู้บริหารมีอิทธิพลมากที่สุด โดยที่มีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จด้านการประกัน
คุณภาพด้วยขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.52 ตัวแปรการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลมากรองลงมา 0.44 ตัว
แปรวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานมีอิทธิพลน้อยที่สุด

ปราโมศ อิศโร (2554) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกัน
คุณภาพภายในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐานที่ผ่านการประเมินละรับรองคุณภาพจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ
การศึกษา (สมศ.) ในรอบที่สองมีผลการประเมินในระดับดีและดีมาก ผลการวิจัยพบว่า

1) แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นการวิเคราะห์พหุกลุ่มภาวะผู้นำตามขนาดโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามีความแปรเปลี่ยนไปตามขนาดโรงเรียน 3) ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนขนาดเล็ก ได้แก่ ภาวะผู้นำองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตามทฤษฎีของเซ็งเก้ (Senge) ในโรงเรียนขนาดกลาง ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานตามทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรม ของเบลคและมูตัน (Blake and Mouton) และในโรงเรียนขนาดใหญ่ ได้แก่ ภาวะผู้นำแบบมุ่งงานตามทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมของเบลคและมูตัน (Blake and Mouton) และภาวะผู้นำองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ตามทฤษฎีภาวะผู้นำองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของเซ็งเก้ (Senge)

วิทยา จันทรศิริ (2551) ได้ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลักของผู้บริหารสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการวางแผนและการจัดการ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และด้านจริยธรรม 2) วิธีการพัฒนาสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน มี 9 เทคนิควิธี คือ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรม การบรรยาย การจัดกิจกรรมเสริม การใช้เกมบริหาร การใช้กิจกรรมนันทนาการ การแสดงบทบาทสมมติ การระดมสมอง และการศึกษา ดูงานนอกสถานที่

สมพุด เกตขจร (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งโรงเรียนที่มีขนาดแตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยที่สามารถจำแนกกลุ่มโรงเรียนที่ได้มาตรฐาน สมศ. และไม่ได้มาตรฐาน สมศ. ในการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษาได้ มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร กล่าวโดยสรุป กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัดที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ควรพิจารณาถึงปัจจัยเหล่านี้เป็นข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเป็น

แนวทางในการส่งเสริมสนับสนุนให้หน่วยงานในสังกัดได้ปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการจัดการศึกษา เพื่อให้ผ่านเกณฑ์ของ สมศ. มากยิ่งขึ้น

ศุณีย์ ทองห่อ (2548) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยการบริหารของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง 2) การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง 3) ปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในทางบวกและอยู่ในระดับสูง 4) ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1 คือ ด้านภาวะผู้นำ ด้านเทคโนโลยี ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการเมือง ด้านสังคม และด้านงบประมาณ

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ ซึ่งผู้วิจัยศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สรุปได้ว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ตามให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานและผู้ตามไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีม และองค์การ จูงใจผู้ร่วมงานและผู้ตามมองไกลเกินกว่าความสนใจของตนเอง ของพรรคพวกให้เขามองเห็นประโยชน์ต่อกลุ่มองค์กรและสังคม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ประกอบด้วยลักษณะเฉพาะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า 4I's

4.2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

บุญเชิด สุขอภิรมย์ (2541) ได้ศึกษาความหมายของการมีส่วนร่วมจากแนวคิดของนักวิชาการหลานท่าน แล้วสรุปความหมายของการมีส่วนร่วม ว่าที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนในกิจกรรมต่างๆ โดยการให้บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วม ได้มีส่วนรับรู้ขั้นตอนหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารรวมทั้งต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย หรืออาจกล่าวอีก

ในหนึ่งว่า ต้องให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ และร่วมแก้ไข เพื่อให้กิจกรรมหรืองานที่ปฏิบัติบังเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนพิชชา บัวแย้ม (2547) ให้ความหมายไว้ว่าการมีส่วนร่วมนั้นเป็นลักษณะหนึ่งของกระบวนการพัฒนาที่ประกอบไปด้วยการทำงานอย่างเป็นขั้นตอน โดยได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานทุกขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้ายคือ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน แก้ปัญหา ร่วมค้นหาข้อมูลในชุมชน ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลจากการพัฒนา ทั้งในรูปของบุคคลและกลุ่มอย่างแท้จริงด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่ด้วยความเกรงใจหรือถูกบังคับ และอมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนร่วมติดตามและประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบ ในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มคนหรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม

โคเฮนและอัพฮอฟฟ์ (Cohen & Uphoff.1977 อ้างถึงใน พิสมัย บุญเลิศ. 2548) อธิบายไว้ว่า การมีส่วนร่วมแบ่งออกเป็น 4 ชนิด ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุน ด้านทรัพยากรการบริหาร และการประสานขอความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ไม่ว่าจะเป็ผลประโยชน์ทางด้านวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคมหรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

อาภรณ์พันธ์ จันทรสว่าง (2522 อ้างถึงใน ชูเกียรติ เปี่ยมศรี. 2542) อธิบายไว้ว่า การมีส่วนร่วม (Participation) เป็นผลมาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องความต้องการและทิศทางของการเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกันจะมีมากจนเกิดความคิดริเริ่มโครงการเพื่อการปฏิบัติการนั้นๆ เหตุผลเบื้องต้นของการที่มีคนมารวมกันได้ ควรจะต้องมีการตระหนักว่าการปฏิบัติทั้งหมดหรือการกระทำที่ทำโดยกลุ่มหรือทำในนามกลุ่มนั้นกระทำผ่านองค์การ (Organization) ดังนั้น องค์การจะต้องเป็นเสมือนตัวนำให้บรรลุถึงความเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนวันพร จันทรเวโรจน์ (2543) อธิบายไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group Situation) ส่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำการให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่ม

ดังกล่าวด้วย และอาจกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า การมีส่วนร่วม = ความร่วมมือร่วมใจ + การประสานงาน + ความรับผิดชอบ เช่นเดียวกับเสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2537) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม (Participation) ว่าเป็นการที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนทำประโยชน์ในเรื่องต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆ อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับการรวมพลังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์การนั้น ในการปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการหนึ่งในการรวมพลังความคิด สติปัญญา ก็คือ การให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์การนั้น และบุคคลจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการหรือปฏิบัติภารกิจต่างๆ เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพันต่อกิจกรรมในที่สุด

อำนาจ อนันตชัย (2527) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมว่า การพัฒนาแบบมีส่วนร่วมจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานดียิ่งขึ้น ประสิทธิภาพเกี่ยวกับหน่วยงาน มีโครงสร้าง นโยบาย การดำเนินงานและใช้วิธีการให้บรรลุถึงเป้าหมาย โดยวิธีการที่ดีที่สุดในสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับคุณภาพของคนในหน่วยงาน ส่วนช่อเพชร เป้าเงิน (2548) อธิบายว่าการมีส่วนร่วมนั้นโดยทั่วไปเข้าใจว่า หมายถึงการเข้าไปมีหน้าที่หรือมีส่วนรับผิดชอบในบางสิ่งบางอย่าง ต่อมาความหมายของการมีส่วนร่วมเชื่อมโยงไปสู่กระบวนการในการเข้าไป มีส่วนร่วมรับผิดชอบของแต่ละบุคคล หรือกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม สอดคล้องกับบำรุง แสณรงค์ (2550) การมีส่วนร่วมหมายถึงการที่บุคคลหรือกลุ่มคนได้มีโอกาสรวมเกี่ยวข้องกัน โดยการรับผิดชอบ กิจกรรม โครงการ ผูกพันทางจิตใจ อารมณ์ในสถานการณ์เพื่อรับผิดชอบในทุกขั้นตอน กล่าวคือ ตั้งแต่การร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการปฏิบัติ ร่วมประเมินผล และร่วมรับผลประโยชน์ด้วยความสมัครใจ เสียสละเกี่ยวข้องผูกพันตามข้อตกลงร่วมกัน

เบ็ญจา สมประกอบ และคนอื่นๆ (2552) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมว่าเป็นกระบวนการที่นักศึกษาเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในทุกขั้นตอนของการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการดำเนินการ การจัดการตามแผน การกำกับติดตาม การประเมินผล และการรับประโยชน์จากการพัฒนา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวข้องสามารถอธิบายถึงการมีส่วนร่วม เป็นการที่บุคลากร หรือกลุ่มบุคลากรหนึ่งได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยการเข้ามามีส่วนร่วมริเริ่มคิด การตัดสินใจร่วมปฏิบัติ ร่วมแก้ปัญหา และมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารประสิทธิผลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินการนั้นบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร โดยวิธีการที่ดีที่สุด
 ในสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกกับคุณภาพของคนในมหาวิทยาลัย

ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

ศิริกาญจน์ โกสุมภ์ (2542) ได้จำแนกความสำคัญของการมีส่วนร่วมตามลักษณะ
 ของจุดเด่นไว้ 3 ด้านคือ ด้านแรกด้านบริบท (Context) การมีส่วนร่วมเป็นการนำบุคลากรในท้องถิ่น
 ที่รู้จักสังคมและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของชุมชนอย่างแท้จริงให้เข้ามามีส่วนร่วม และทำให้
 สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิผล ด้านที่สองด้านการปฏิบัติการ (Practical)
 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมกันคิดร่วมกันปฏิบัติ ทำให้บุคลากรในท้องถิ่นมีความรู้สึก
 ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและทำให้บุคลากรมีโอกาสใช้ความสามารถในการร่วมกันทำงาน
 ทั้งในรูปแบบของการคิด การตัดสินใจ และการกระทำอย่างเต็มที่ รวมทั้งมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ
 องค์กร และด้านสุดท้ายด้านจิตใจ (Moral) การมีส่วนร่วมด้านนี้คือการทำให้บุคลากรมีความรู้สึก
 ว่าตนเองมีสิทธิในการตัดสินใจในสิ่งที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของตน

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2544) ยังให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมไว้ว่าการมีส่วนร่วม
 ร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิดระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความคิดที่หลากหลาย นำไปสู่การ
 ปฏิบัติที่ยอมรับของกลุ่มบุคคลอย่างแท้จริง การมีส่วนร่วมมีผลในทางจิตวิทยา คือ ทำให้เกิดการ
 ต่อต้านน้อยลง ในขณะที่เดียวกันก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีวิธีการที่ผู้บริหาร
 สามารถใช้ตรวจสอบว่าสิ่งที่ตนเองรู้ตรงกับสิ่งที่ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ เปิด
 โอกาสให้มีการสื่อสาร สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์การทำงานตลอดจนเกิด
 ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความสามารถและ
 ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้เกิดความมีน้ำใจ (Team Spirit) และความจงรักภักดีต่อ
 องค์กรมากขึ้น การมีส่วนร่วมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
 ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของการมีส่วนร่วม ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าการ
 มีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิดระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความคิดที่หลากหลาย นำไปสู่
 การปฏิบัติที่ยอมรับของกลุ่มบุคคลอย่างแท้จริง เกิดการสื่อสาร สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและ
 ประสบการณ์การทำงานตลอดจนเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือภาคีอื่นใดเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ ศึกษาปัญหา การร่วมคิดวิเคราะห์และวางแผน ร่วมดำเนินการในเรื่องหนึ่งให้บรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลตรวจสอบการดำเนินกิจกรรม ซึ่งช่วยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการพัฒนา

กระทรวงศึกษาธิการ กรมสามัญศึกษา (2544) ได้อธิบายถึงรูปแบบของการบริหาร แบบมีส่วนร่วมว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการทำงานร่วมกันของผู้มีส่วนได้เสียในการจัดการศึกษา ทั้งในระดับเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ประเด็นสำคัญของการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวกับการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ประกอบด้วย ใครควรมีส่วนร่วม บุคคลที่มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในระดับท้องถิ่น ประกอบด้วย บุคคลทางการศึกษาในระดับเขตพื้นที่การศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้บริหาร ครู ผู้ปกครองชุมชนและนักเรียน บุคคลดังกล่าวคือผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) เช่นเดียวกับลัดดา โสคำ (2551) เสนอว่าลักษณะการมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าไปมีส่วนร่วมด้วยความสมัครใจหรือเต็มใจที่จะเข้าร่วมกระทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ส่วนพรทิพย์ รักบุรี (2546) ได้สรุปไว้ว่าการมีส่วนร่วมในองค์กรหนึ่งๆ สามารถเลือกใช้การมีส่วนร่วมได้หลายรูปแบบ เพื่อให้สอดคล้องตามความเหมาะสมกับพนักงาน เวลา สถานการณ์ลักษณะผู้นำในองค์กรที่จะกระจายอำนาจ และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วม รูปแบบของการมีส่วนร่วมได้แก่

1. การมีส่วนร่วมการตัดสินใจ (Participation in Work Decision) พนักงานมีอิทธิพลอย่างมากในการมีส่วนร่วม สามารถออกเสียงคัดค้าน และเป็นผู้ทำการตัดสินใจสุดท้ายในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นเรื่องของการจัดระบบการทำงาน วิธีการทำงาน ใครเป็นผู้กระทำ ทำอะไร

2. การมีส่วนร่วมปรึกษาหารือ (Consultative Participation) พนักงานแสดงความคิดเห็นในเรื่องเนื้อหาเกี่ยวกับงาน

3. การมีส่วนร่วมระยะสั้น (Short – Term Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เน้นในเรื่องผลงาน ความพึงพอใจ หรือทัศนคติอื่นๆ แรงจูงใจ การตั้งเป้าหมายและอิทธิพลของการรับรู้จะเป็นการมีส่วนร่วมที่จะมีเงื่อนไขด้านเวลากำหนดไว้

4. การมีส่วนร่วมอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Participation) เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะเป็นการที่ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น

5. การให้พนักงานได้ร่วมเป็นเจ้าของ (Employee Ownership) เป็นการให้พนักงานได้ มีสิทธิในฐานะที่เป็นเจ้าของร่วมถือหุ้น พนักงานจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการขององค์กรและที่ประชุมผู้ถือหุ้น

6. การมีส่วนร่วมโดยผ่านตัวแทน (Representative Participation) เป็นการมีส่วนร่วมโดยที่พนักงานไม่ได้เข้ามีส่วนร่วมโดยตรง เป็นการมีส่วนร่วมผ่านทางตัวแทนซึ่งจะคล้ายกับการร่วมเป็นเจ้าของแต่จะมีอิทธิพลน้อยกว่า

ปรัชญา ศรีภา (2540) ว่าลักษณะการมีส่วนร่วมที่แท้จริงและสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอนคือ

1. การวางแผน (Planning) เป็นการเข้ามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาและจัดลำดับความสำคัญของปัญหา ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการติดตาม ประเมินผลและประการสำคัญคือการตัดสินใจ

2. การดำเนินกิจกรรม (Implementation) เป็นการเข้ามีส่วนร่วมในการจัดการและบริหารในการใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดสรรงบประมาณ และการบริหาร

3. การใช้ประโยชน์ (Utilization) เป็นการเข้ามีส่วนร่วมในการนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับการพึ่งพาตนเอง และการควบคุมทางสังคม

4. การได้รับผลประโยชน์ (Obtaining Benefits) เป็นการเข้ามีส่วนร่วมในการแจกจ่ายผลประโยชน์จากชุมชนท้องถิ่นในพื้นที่เท่ากัน ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว สังคมหรือวัตถุก็ได้

รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ (2550) อธิบายว่าการมีส่วนร่วมอาศัยหลักการที่ว่ากิจกรรมต่างๆ ที่มนุษย์ทำขึ้นเป็นกระบวนการซึ่งมีขั้นตอนมากมายและการเข้าร่วมกิจกรรมแต่ละขั้นตอนนั้น มีความสำคัญแตกต่างกันไปตามลักษณะของกิจกรรมแต่ละขั้นตอนนั้น การจำแนกการมีส่วนร่วมนั้น มีความสำคัญแตกต่างกันไปตามลักษณะของกิจกรรมแต่ละขั้นตอนนั้น การจำแนกการมีส่วนร่วมตามขั้นตอนการมีส่วนร่วมตามแนวคิดของโคเฮน (Cohen) และอัฟฮอฟฟ์ (Upnoff) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decission Making) ทั้งการกำหนดความต้องการและการจัดลำดับความสำคัญ นโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นการตัดสินใจจึงเป็นกระบวนการต่อเนื่องตั้งแต่ช่วงเริ่มต้น ช่วงดำเนินการวางแผน และช่วงปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน (Implementation) ซึ่งเป็นองค์ประกอบต่างๆของการดำเนินงาน การบริหารงานและการประสานงาน

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ทั้งที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ที่สำคัญในเชิงปริมาณและคุณภาพลักษณะผลประโยชน์ในทางบวก และผลกระทบในทางลบและการกระจายผลประโยชน์ภายในกลุ่ม

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) สิ่งสำคัญที่จะต้องสังเกตคือความเห็น (views) ความชอบ (Preferences) และความคาดหวัง (Expectation) ซึ่งมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในกลุ่ม

นอกจากนี้การทํากิจกรรมจะต้องอยู่ภายใต้แนวคิดที่อยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่เสมอภาคและเท่าเทียม โดยที่ทั้งสองฝ่ายต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกันและหาทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดในการแก้ไขปัญหา วิธีที่จะนำไปสู่แนวทางดังกล่าว สิ่งสำคัญ คือ จะต้องมีการสื่อสารแบบสองทาง มิใช่ฝ่ายหนึ่งคิดอีกฝ่ายหนึ่งรับไปปฏิบัติ

อาร์สไตน์ (อ้างถึงใน อมรพรรณ ประจันตวานิชย์, 2550) ลักษณะของการมีส่วนร่วมต้องเป็นการเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการใดๆ ด้วยความสมัครใจโดยไม่มีการบังคับ และจากการศึกษาของไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (2553) พบว่าลักษณะของการมีส่วนร่วมที่ดีที่สุดคือ การเปิดโอกาสให้สามารถตัดสินใจกระทำการสิ่งใดด้วยตนเอง แต่หากถูกบังคับอาจทำให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมน้อยลงหรืออาจไม่มีเลย นอกจากนี้เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2537) ยังเสนอว่า การแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม และความรู้สึกส่วนบุคคลด้วย

ชูชาติ พ่วงสมจิตร (อ้างถึงใน ประภา สุทธิเชษฐ, 2548) ได้จำแนกขั้นตอนในการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในขั้นริเริ่มโครงการ
2. การมีส่วนร่วมในขั้นวางแผน
3. การมีส่วนร่วมในขั้นดำเนินโครงการ
4. การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผลโครงการ

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องนั้นสามารถอธิบายได้ว่าลักษณะการมีส่วนร่วม คือ ลักษณะของการจัดกิจกรรมหรือโครงการใดๆ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนร่วมได้คิดตัดสินใจ ร่วมวางแผนมีส่วนร่วมในการปฏิบัติหรือดำเนินงานตลอดจนมีส่วนร่วมในการประเมินผล

เครื่องชี้วัดระดับการมีส่วนร่วม

Chapin (1977 อ้างถึงใน ปกรณ์ มณีปกรณ์. 2539) ได้เสนอเครื่องชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนทางสังคมโดยได้กำหนดความสำคัญของการมีส่วนร่วมกิจกรรมของสมาชิกในองค์กรของชุมชน ดังนี้

1. การมีความสนใจในกิจกรรมและการเข้าร่วมประชุม
2. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือ
3. การเป็นสมาชิกและกรรมการ
4. การเป็นเจ้าหน้าที่

ประเวศ วะสี (2535) อธิบายถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนว่าเป็นความคิดริเริ่มของท้องถิ่นในการทำให้เกิดการจัดองค์กร และการปรากฏขึ้นของผู้นำตามธรรมชาติ

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของการมีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่แล้วจะมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมากนัก จะแตกต่างกันบ้างเล็กน้อยในส่วนของรายละเอียดที่แยกย่อย อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้จึงได้สรุปรวมแนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะการมีส่วนร่วม เพื่อกำหนดเป็นกรอบในการศึกษาไว้ 5 ขั้นตอน เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะการทำงาน คือ

1. การมีส่วนร่วมศึกษาปัญหา
2. ร่วมวางแผนวางโครงการ
3. การมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมติดตามผล
5. ร่วมบำรุงรักษา

การมีส่วนร่วม 5 ลักษณะดังกล่าวนี้ ไม่ได้มุ่งเน้นเป็นขั้นตอนการมีส่วนร่วม ซึ่งอาจมีส่วนร่วมในกิจกรรมลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 5 ลักษณะนี้ เพียงกิจกรรมเดียวหรือทั้งหมดก็นับได้ว่ามีส่วนร่วมทั้งสิ้น

โดยสรุปแล้วเครื่องชี้วัดระดับการมีส่วนร่วม คือ ความเต็มใจ ตั้งใจ สนใจที่จะเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจ ทรัพย์สิน วัสดุ โดยแสดงให้เห็นทั้งรูปธรรมและนามธรรม เพื่อให้การสนับสนุนต่อสังคมโดยส่วนรวมและให้ เกิดความรัก ความสามัคคี มีความคิดริเริ่มที่จะทำให้เกิดการจัดองค์กร อันจะก่อให้เกิดประโยชน์เป็นไปในทางที่ดียิ่งขึ้นตลอดไป

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้นั้น ต้องมีปัจจัยเข้ามาบดบังในการมีส่วนร่วมในทุกด้าน โดยมีผู้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

เบญญา สมประกอบ และคนอื่นๆ (2552) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมไว้ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยของสิ่งจูงใจ หมายถึง การที่ประชาชนไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ นั้นคือ ประการแรก ตนจะได้อะไรตอบแทนในสิ่งที่ทำไป และประการที่สอง การได้รับการบอกกล่าวหรือได้รับการชักชวนจากบุคคลอื่นให้เข้าร่วม

2. ปัจจัยโครงสร้างของโอกาสหรือช่องทางในการเข้าร่วม หมายถึง ช่องทางการมีส่วนร่วมและมองเห็นประโยชน์ที่ได้รับหลังการมีส่วนร่วม ดังนั้นพื้นฐานทางด้านโครงสร้างของการมีส่วนร่วมควรมีลักษณะดังนี้คือ ประการแรกเปิดโอกาสให้ทุกคนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ประการที่สอง มีการกำหนดเวลาของการมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนสามารถกำหนดเงื่อนไขตามสภาพความเป็นจริง ประการที่สาม มีการกำหนดลักษณะของกิจกรรมที่แน่นอนว่าจะทำอย่างไร

3. ปัจจัยด้านอำนาจ ในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ประชาชนสามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และผลประโยชน์ของกิจกรรมได้

จันทร์พร สุดจันทง (2548) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอนมีส่วนร่วมด้านการปรับปรุงระบบมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ด้านการดำเนินงานซึ่งอยู่ในระดับมาก ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานซึ่งอยู่ในระดับมาก และด้านการวางแผนซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าด้านการวางแผนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการปรับปรุงระบบของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จินตนา สระทองขาว (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยองค์การที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะขององค์การ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และด้านลักษณะบุคลากร 2) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านการนำเสนอผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ด้านการดำเนินงานตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านลักษณะขององค์การ ด้านลักษณะบุคลากร และด้านลักษณะสภาพแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) ข้อเสนอแนะ องค์การควรกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และจัดทำวงจรกิจการประกันคุณภาพของคณะอย่างเป็นระบบและชัดเจน รวมทั้งมีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายขององค์การให้บุคลากรได้รับทราบและมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การเพื่อให้สามารถนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ถิรนนท์ ปาลี (2553) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการมีความสัมพันธ์กับผลผลิตมีความสัมพันธ์กับผลกระทบ คือ ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ความจริงใจของผู้บริหาร การเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดสรรอัตรากำลังสำหรับปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมของอาจารย์และบุคลากร การทำงานเป็นทีม มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี การสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงาน การมีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ทันสมัยและเพียงพอ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลที่รองรับการประมวลผลข้อมูล มีความสำคัญให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ คุณวุฒิประสบการณ์ของคณะกรรมการตรวจประเมิน การกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการประเมิน การนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทางการพัฒนา การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนภายหลังการประเมินและตรวจสอบ

มุกดา จิตพรหมมา (2552) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามขั้นตอนการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงและพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อแนวทางการสร้างแรงจูงใจให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหาร/หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประการแรก รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจด้านสวัสดิการ แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน แรงจูงใจ ด้านผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน และแรงจูงใจด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ นอกจากนี้จากการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนให้บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในทิศทางเดียวกัน และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ควรนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานด้านนี้ให้มากขึ้น ผู้บริหารในระดับคณะวิชา ควรมีนโยบายด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจน เห็นความสำคัญ และร่วมดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงการกระตุ้นจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

สาวิตรี ไชยสมบัติ (2552) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านและจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงที่สุด คือ ด้านการดำเนินงาน รองลงมาด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และที่มีส่วนร่วมต่ำที่สุด คือ ด้านการวางแผน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ปัจจัยการบริหาร ปัจจัยด้านการจูงใจ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นการศึกษาระดับของปัจจัยต่างๆตามความเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า ปัจจัยทั้งสามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมสูงที่สุดคือด้านการจูงใจ รองลงมาคือด้านวัฒนธรรมองค์กร และที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมต่ำที่สุดคือด้านการบริหาร

อาภาพร สุพรและคณะ (2557) ได้ศึกษา เรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม ซึ่งมีผลการวิจัยดังนี้ บุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนม มีสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจในตัวบ่งชี้งานประกันคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านระบบการจัดเก็บข้อมูล เอกสาร หลักฐาน ประกันคุณภาพและด้านการนำผล

ประกันคุณภาพการศึกษาใช้ในการพัฒนาหน่วยงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และบุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนมมีปัญหาคำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม สรุปได้การมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่บุคลากรได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการกำหนดขั้นตอนของกระบวนการวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจหรือเป็นหลักประกันต่อผู้ปกครอง ชุมชน และสังคมว่าสถานศึกษาสามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ บัณฑิตที่จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

4.3 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ

Edwin B. Flippo (1970) เสนอไว้ว่า การจัดการ เป็นการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างส่วนต่างๆ ทั้งตัวบุคคลและหน้าที่การงาน เพื่อรวมกันเข้าเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายได้ เช่นเดียวกับธงชัย สันติวงษ์ (2537) อธิบายไว้ว่าการจัดการ เป็นการจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นกลุ่มก้อนเข้ารูป และการมอบหมายงานให้คนปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานที่ตั้งไว้ การจัดการจะเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบความรับผิดชอบต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทุกคนต่างฝ่ายต่างทราบว่า ใครต้องทำอะไร และใครหรือกิจกรรมใดต้องสัมพันธ์กับฝ่ายอื่นๆอย่างไรบ้าง สอดคล้องกับสมคิด บางโม (2538) เสนอไว้ว่าการจัดการ หมายถึง การจัดแบ่งองค์การออกเป็นหน่วยงานย่อยๆให้ครอบคลุมภารกิจและหน้าที่ขององค์การ พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์กับองค์การย่อยอื่นๆไว้ด้วย ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

Prof. Warren R. Plunkett (1994) ได้อธิบายถึงการจัดการคือ การสร้างระเบียบการใช้ประโยชน์ทรัพยากร ด้วยการมอบหมายงานให้เกิดภาระงานที่ต้องร่วมมือกันทำ ส่วน K. Michele Kacmar (1993) เป็นความต้องการที่จะหาวิธีการที่ดีที่สุดมาจัดหมวดหมู่กิจกรรมต่างๆ และจัดสรรทรัพยากรขององค์การ เช่นเดียวกับ Prof. Don Hellriegel (1992) อธิบายว่าเป็นหน้าที่ของการจัดการในการสร้างโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน ซึ่งจะทำให้พวกเขาทำงานได้ตามแผนงานของฝ่ายจัดการและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ขององค์การ สอดคล้องกับ Prof. Andrew J. DuBin (1994) เป็นกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ในการใช้ทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรกายภาพที่มีอยู่ เมื่อปฏิบัติงานตามแผนแล้วให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ การจัดการจึงเกี่ยวกับการกำหนดและมอบกิจกรรมรวมถึงการจัดแบ่งให้เหมาะสมกับ

งานแต่ละประเภทและภาระงานแต่ละอย่างให้ชัดเจนแน่นอนต่อบุคลากรที่ได้รับมอบอำนาจหน้าที่ให้ทำภาระนั้นๆ ให้สำเร็จ อีกลักษณะหนึ่งของการจัดองค์การคือ การจัดหมวดหมู่กิจกรรมเข้าไปในหน่วยงานต่างๆ หรือในหน่วยงานย่อยๆ ลงไปด้วย อย่างมีหลักการและเหตุผล ดังนั้นกิจกรรมต่างๆ ของกิจการจึงถูกแบ่งซอยออกเป็นฝ่ายต่างๆ เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายการตลาด หรือจัดแบ่งหน่วยงานตามภูมิภาค

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดองค์การ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าเป็นการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนงานต่างๆ และบุคคลในองค์การ โดยกำหนดภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีการจัดองค์การ

เมื่อกำหนดเป้าหมายในการทำธุรกิจชัดเจน กับแจกแจงเป้าหมายออกเป็นวัตถุประสงค์เด่นชัดเป็นข้อๆ ตรงประเด็นและรับใช้เป้าหมายอย่างครบถ้วนแล้ว ความหวังตั้งใจในรูปแบบเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การดังกล่าวอยู่ในแผ่นกระดาษ เราจะทำอย่างไรจึงจะทำให้ตัวอักษรในแผ่นกระดาษเหล่านั้น โดดเด่นออกมาเป็นการปฏิบัติจริงให้ได้ เราจำเป็นต้องแจกหรือมอบวัตถุประสงค์เฉพาะแต่ละข้อนั้น ไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงทำเรียกมอบนโยบายไปให้ทำ เช่น วัตถุประสงค์ที่ 1 ต้องการให้ฝ่ายผลิต ผลิตสินค้าให้มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของตลาดทั้งภายในประเทศและนอกประเทศ จากกำลังผลิตเดิม (ครั้งหลังของปี พ.ศ.2539) 500,000 ชุด เป็น 650,000 ชุด ในครั้งปีแรกของ พ.ศ.2540 เพราะมีใบสั่งซื้อล่วงหน้ารออยู่ 460,000 ชุด จากต่างประเทศ โดยให้การผลิตมีความสูญเสียเพียง 0.25% เช่นนี้แล้วฝ่ายผลิตต้องวางแผนล่วงหน้าเพื่อตอบสนองนโยบายนั้น (Implementation of Policy)

ดังนั้นนโยบายจะเป็นจริงต้องมีการปฏิบัติจริงโดยมีหน่วยงานมารองรับหรือรับนโยบายไปทำ และหน่วยงานเกิดขึ้นได้จากการจัดตั้งองค์การ (Organizing) จึงเกิดความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีการจัดตั้งองค์การขึ้นมาเป็นเครื่องมือ เป็นอุปกรณ์ ให้การทำงานเป็นไปได้ในทิศทางคือนโยบายสู่เป้าหมายและวิธีการคือการจัดการงานที่กำหนดไว้ (Goals with Management)

ความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องมีการจัดองค์การและส่งผลกระทบต่อการบริหารเพราะการจัดองค์การเป็นหน้าที่สำคัญประการหนึ่งในการบริหารงานและเป็นหน้าที่ ซึ่งจะขาดไม่ได้ ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. การทำงานในองค์กรนั้น จะต้องประกอบด้วยบุคคลเป็นจำนวนมาก การที่จะจัดการให้บุคคลจำนวนมากได้ปฏิบัติงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการแบ่งงานที่เหมาะสมเพื่อให้สะดวกแก่การมอบหมายงานและปฏิบัติงานให้สำเร็จ

2. การจัดองค์การ เป็นวิธีการที่ช่วยให้การบริหารงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพได้ ถ้าไม่มีการจัดองค์การ จะบริหารงานได้ยากลำบาก งานจะสำเร็จได้ยาก

3. องค์กรมีภาระงานมากมายที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจปฏิบัติให้สำเร็จได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องนำภาระงานเหล่านั้นมาแบ่งกันปฏิบัติตามความรู้ความสามารถของบุคคล และความเหมาะสมของงานทั้งนี้ โดยมีเหตุผลว่า

3.1 งานมีปริมาณมากเกินกว่าที่บุคคลคนเดียวจะปฏิบัติโดยลำพังได้

3.2 ในการที่จะกำหนดให้บุคคลปฏิบัติงานนั้น จำเป็นจะต้องแบ่งงานเสียก่อน

3.3 การแบ่งงาน นอกจากสะดวกในการมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติแล้วยังสามารถมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลได้ด้วย

แนวความคิดพื้นฐานของการจัดตั้งองค์การ

มีกระบวนการสำคัญอยู่ 2 แนวทาง อยู่ในโครงสร้างขององค์การ คือ

1. การนำภารกิจหรืองานใหญ่ๆ มาวิเคราะห์แล้วจำแนกแยกย่อยให้เป็นงานง่ายและมีขนาดเล็กๆ เพื่อเป็นอุปกรณ์ต่อการผลิตสินค้าและบริการ

2. การประสานงานของกิจการย่อยหรือหน่วยงานย่อยทำให้ผู้ประกอบการมั่นใจได้ว่าสามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้

จึงเป็นกระบวนการที่จักซอยแยกย่อยงาน (Breaking-Out) กับกระบวนการประสานงานเข้าด้วยกัน (Putting Together) ซึ่งต้องประกอบด้วย พลังงานเศรษฐกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มากและเพียงพอต่อการดำเนินการ (Chua Joon Eng. 1994)

ปัญหาสำคัญขององค์การคือ การจัดหาหรือให้ได้มาซึ่งพลังงานทางเศรษฐกิจได้แก่ปัจจัยป้อนเข้าเพื่อการดำเนินการ และการจัดสรรหรือการใช้ทรัพยากรเหล่านั้นในการทำงานได้ถูกทิศทางและได้สัดส่วนสัมพันธ์กันอย่างประหยัดแต่ให้ได้ผลงานที่พัฒนายั่งยืนพอจะแยกให้เห็นเป็นข้อๆ ดังนี้

1) แหล่งทรัพยากรหรือแหล่งทุน

2) การจัดสรรทรัพยากรเพื่อดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

- 3) การมอบหมายงานและจัดแบ่งหน่วยงาน
- 4) การมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
- 5) การสร้างงานเพื่อคน หรือสร้างคนเพื่องาน
- 6) รูปแบบองค์การรูปนัยกับองค์การรูปนัย
- 7) ขั้นตอนและวิธีการทำงานแบบรูปนัยหรืออรูปนัย
- 8) ขนาดองค์การใหญ่โตสง่างามหรือให้จืดแต่แจ๋ว
- 9) ขนาดของสายการบังคับบัญชากับขนาดความกว้างของช่วงการบังคับบัญชา
- 10) ให้มีหน่วยงานมากหรือหน่วยงานน้อย
- 11) ให้มีการรวมศูนย์อำนาจหรือมีการกระจายอำนาจ
- 12) การใช้ลักษณะงานและการทำงานแบบทั่วไปหรือทำได้หลายอย่าง (Generalization) หรือลักษณะงานแบบใช้ความชำนาญพิเศษเฉพาะอย่าง (Specialization)
- 13) ให้หน่วยงานไหนเป็นหน่วยงานหลัก หน่วยงานรอง หน่วยงานช่วย และหน่วยงานที่ปรึกษา
- 14) การประสานงาน ประสานประโยชน์เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การโดยประสานความคิด ประสานแผนงานและประสานโครงข่ายของระบบการสื่อสารติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์การ

หลักพื้นฐานของการจัดองค์การ

หลักการของการจัดองค์การนั้นมีหลายประการ เช่น หลัก OSCAR ของเฮนรี ฟาโยล์ หรือ ฟาโยล์ได้เสนอว่า การจัดองค์การจะต้องมีหลักพื้นฐาน 5 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ (Objective) กล่าวคือ การจัดองค์การจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์ขององค์การและเมื่อแบ่งงานออกไปแล้ว องค์การ หรือหน่วยงานย่อยจะต้องปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การนั้น
2. ความชำนาญงานเฉพาะอย่าง (Specialization) กล่าวคือการจัดองค์การจะต้องคำนึงถึงความชำนาญเฉพาะอย่าง หรือความเชี่ยวชาญของพนักงานด้วยทั้งนี้เพราะเมื่อพนักงานได้ปฏิบัติงานตามความชำนาญ ก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ดี
3. หลักของอำนาจหน้าที่ (Coordination) กล่าวคือ การจัดองค์การจะต้องคำนึงถึงการประสานงานกันด้วย ทั้งนี้เพื่อจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

4. หลักของอำนาจหน้าที่ (Authority) กล่าวคือ การจัดองค์การจะต้องคำนึงถึงการกำหนดหน้าที่ให้สอดคล้องกับการแบ่งงานด้วย โดยจะต้องมีการแบ่งอำนาจหน้าที่ลงไปทุกๆ ระดับขององค์การ หรือตามสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) หลักการนี้เรียกว่า Scalar Principle (หลักแห่งความลดหลั่นของอำนาจ)

5. หลักของความรับผิดชอบ (Responsibility) หรือกล่าวคือ อำนาจหน้าที่ควรจะได้สัดส่วนกับความรับผิดชอบ นั่นคือ บุคคลใดเมื่อได้รับมอบหมายความรับผิดชอบแล้ว ก็ควรจะได้รับมอบหมายอำนาจให้เพียงพอด้วย

หลักของการจัดองค์การที่ดี

หลักของการจัดองค์การที่ดี จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้

1. จัดสายการบังคับบัญชาเหมาะสม สายการบังคับบัญชา หมายถึงสายของความสัมพันธ์ของบุคคลในองค์การตามลำดับชั้น จากระดับสูง ไปยังระดับต่ำตลอดทั้งองค์การ เป็นลำดับชั้นที่กำหนดอำนาจหน้าที่จากระดับสูงสุดมาถึงระดับต่ำสุด จากผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดมาถึงพนักงานระดับต่ำสุด

หลักการจัดสายบังคับบัญชา ก็คือแต่ละสายจะต้องไม่ควรให้มีลำดับชั้นมากเกินไป เพื่อไม่ให้เกิดการรายงานจากล่างขึ้นสู่เบื้องบนผ่านหลายชั้นจนเกินไป ซึ่งอาจจะทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการสื่อสารล่าช้า บิดเบือน และอาจจะยากแก่การควบคุมด้วย

2. จัดการติดต่อสื่อสารสะดวกและคล่องตัว การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการดำเนินการที่จะส่งข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่ง ไปยังบุคคลหนึ่ง หรือจากหน่วยงานหนึ่ง ไปยังอีกหน่วยงานหนึ่งเพื่อให้บุคคล หรือหน่วยงานทำงานได้ตรงกันกับวัตถุประสงค์ขององค์การ การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญที่องค์การจะต้องจัดให้มีอย่างสะดวกและดีพอ เพื่อที่จะให้ทุกคนปฏิบัติงานได้อย่างประสานกัน และปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จะต้องจัดให้มีเอกภาพในการบังคับบัญชา เอกภาพในการบังคับบัญชา หมายถึงผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องมีผู้บังคับบัญชาโดยตรงเพียงคนเดียวเท่านั้น ไม่ให้มีความสับสน

4. จะต้องมีขอบเขตของการควบคุมเหมาะสม ขอบเขตของการควบคุม ได้แก่ การที่ผู้บังคับบัญชาควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนมากน้อยเท่าใด ถ้ามีผู้ใต้บังคับบัญชามากเกินไปก็จะควบคุมดูแลไม่ทั่วถึง ถ้าน้อยเกินไปก็จะไม่คุ้มค่า ในการจัดองค์การที่ดีจึงต้องจัดช่วงของการควบคุมที่มีจำนวนเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

5. จะต้องคำนึงถึงทั้งการแบ่งงานกันทำ และลักษณะงานเฉพาะอย่างด้วย การแบ่งงานกันทำนั้น เป็นวิธีการที่จะจัดแบ่งงานออกให้เหมาะสม เพื่อแบ่งกันทำ ซึ่งจำเป็นจะต้องแบ่งออกไปให้เหมาะที่จะมอบให้บุคคลปฏิบัติ แต่ถ้าหากแบ่งให้เป็นไปตามความชำนาญเฉพาะอย่างได้ ด้วย ก็จะช่วยให้สามารถมอบหมายให้ตรงกับความรู้ความสามารถ และความชำนาญของบุคคลยิ่งขึ้น

6. จะต้องแบ่งงานให้มีเจ้าหน้าที่เป็น 3 ฝ่าย คือ งานหลัก งานช่วย และงานเสริมให้เหมาะสม

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหลัก (Line) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การ

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานช่วย (Staff) คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ช่วยหน่วยงานหลัก

ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเสริม (Auxiliary) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ

การจัดองค์การจะต้องคำนึงถึงหน่วยงานหลัก หน่วยงานช่วยและหน่วยงานเสริมนี้ด้วย โดยจะต้องจัดให้เหมาะสม

7. จะต้องมีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ การประสานงาน เป็นกิจกรรมสำคัญที่จะทำให้งานที่แบ่งกันไปแล้วให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้อง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้ การประสานงานนั้นมีเทคนิคมากมาย

8. จะต้องกำหนดหน้าที่และมอบหมายอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม การจัดองค์การจะต้องกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบไว้ให้ชัดเจนว่าหน่วยงานใดมีหน้าที่ และความรับผิดชอบอย่างทั้งนี้รวมไปทั้งการกำหนดหน้าที่ของบุคคลหรือที่เรียกว่าใบแสดงหัวข้องานหรือใบพรรณนางาน (Job Description) ให้ชัดเจนด้วย นอกจากนั้นแล้วจะต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบด้วย

9. จะต้องมีการมอบหมายงาน และมอบอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสม การจัดองค์การที่ดีนั้นจะต้องมีการมอบหมายงานให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และนอกจากนั้นจะต้องมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมด้วย

จากหลักการจัดองค์การทั้ง 9 ประการดังกล่าว สามารถนำมาทำเป็น โครงสร้างเหมือนเรามีพิมพ์เขียวที่ตรงกับความต้องการทั้งรูปแบบและหน้าที่ขององค์การ เราเรียกว่า โครงสร้างขององค์การ

หน้าที่ของผู้บริหารในการจัดองค์การ (Organizing)

1. จัดตั้งหน่วยงาน จัดระเบียบองค์การ
2. กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชา
3. วิเคราะห์การจัดหน่วยงาน
4. การปรับปรุงหน่วยงาน

องค์ประกอบในการจัดองค์การ

1. ต้องทราบวัตถุประสงค์ขององค์การ Objective
2. แบ่งงานออกเป็นส่วนๆ Division of Work
3. จัดกลุ่มงานให้เข้ากันเป็นหมวดหมู่ Grouping of Work
4. ระบุหน้าที่การงาน Identification of Work
5. มอบหมายงานให้เหมาะสมกับบุคคล Put the right man in the right job
6. มอบอำนาจหน้าที่ให้ได้สัดส่วนกับงาน Authority & Responsibility

หลักการจัดองค์การ (Organizing Principles) หมายถึง กฎ หลักเกณฑ์พื้นฐาน หรือ ข้อเท็จจริง ที่เป็นที่ยอมรับและควรนำไปใช้ภายในองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน สูงสุด โดยทั่วไปจะยึดหลักการการจัดองค์การดังต่อไปนี้

1. หลักการกำหนดวัตถุประสงค์ (Definition of Objectives) ในการบริหารงานใด งานหนึ่งจะต้องกำหนดหรือระบุวัตถุประสงค์ของงานอย่างชัดเจน ให้เป็นที่เข้าใจและยอมรับโดยผู้ที่เกี่ยวข้องที่ต้องดำเนินการตามวัตถุประสงค์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น วัตถุประสงค์ในการจัดสำนักงาน ได้แก่ การประสานกิจกรรมต่างๆ โดยมีการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ต้นทุนในการดำเนินกิจกรรม ใดๆ ต่ำลง และผลผลิตจากการดำเนินการนั้นๆ สูงขึ้น โดยถือว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องให้ความสะดวก หรือให้บริการแก่หน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์การ จัดเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องและมีพร้อมที่จะ นำมาใช้ได้ทันทีเมื่อจำเป็นต้องใช้

2. หลักการของการรับผิดชอบ (Principle of Responsibility) ความรับผิดชอบของ องค์การเป็นภาระผูกพันของบุคคลในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ วางไว้ ดังนั้นผู้บริหารงานจะต้องพิจารณากำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญของ ผู้ได้บังคับบัญชา

3. หลักการของการมอบอำนาจหน้าที่ควบคู่กับความรับผิดชอบ (Principle of Delegate Authority with Responsibility)

อำนาจหน้าที่ (Authority) หมายถึง สิทธิที่จะออกคำสั่งและอำนาจหน้าที่ที่จะทำให้อื่นปฏิบัติตาม ซึ่งอำนาจหน้าที่จะต้องได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่เหนือขึ้นไป แต่ละบุคคลในองค์กรต้องได้รับอำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรับผิดชอบ (Responsibility) ตามหน้าที่ที่ได้รับ และจำเป็นต้องทำควบคู่กัน เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

4. หลักการมีผู้บังคับบัญชาคนเดียวหรือมีเอกภาพในการบังคับบัญชา (Principle of Unity of Command) หลักข้อนี้ถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชาควรปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันความสับสน โดยแต่ละบุคคลต้องทราบอย่างชัดเจนว่า ตนต้องรายงานการปฏิบัติงานขึ้นตรงต่อใคร หรือรับคำสั่งการปฏิบัติงานหรือรับผิดชอบในการทำงานขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาคนใด

5. หลักการมอบหมายงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective Delegation) การจัดการที่มีประสิทธิภาพจะประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย การมอบหมายงานต้องระบุให้ชัดเจนว่าบุคคลใดทำหน้าที่อะไร และจำนวนผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ มีจำนวนเท่าใด ใครรับผิดชอบหรือมีหน้าที่ในส่วนใด หรือ ระบุให้ชัดเจนลงไปว่าทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในเนื้อหาเดียวกันทั้งหมด

6. หลักการกำหนดขนาดของการควบคุม (Principle of Span of Control) หมายถึง การกำหนดสายการบังคับบัญชาภายในหน่วยงานให้ชัดเจนว่า ใครปกครองบังคับบัญชาใครบ้าง พร้อมทั้งระบุถึงจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่เหมาะสมขึ้นตรงต่อผู้บังคับบัญชาหนึ่งคน ซึ่งขึ้นอยู่กับธรรมชาติและขนาดของงานนั้นๆ

7. หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of Direction) แต่ละฝ่ายต้องมีวัตถุประสงค์หรือมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานร่วมกัน แต่ละหน้าที่มีความสัมพันธ์กันและต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่สำคัญของธุรกิจร่วมกัน

8. หลักการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ (Defining of Work Related Relationships) การกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่ บุคลากร และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างกันเป็นไปอย่างถูกต้องและคล่องตัวยิ่งขึ้น

9. หลักการจัดแบ่งงานออกตามความเหมาะสม (Work Assignment) เพื่อให้บุคลากรเกิดความชำนาญเฉพาะอย่าง ในการทำงาน เมื่อมีการแบ่งงานกันทำแล้วจะต้องสรรหาหรืออบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทำงานที่มีอยู่ และเมื่อทำงานเหล่านั้นซ้ำๆ ก็จะเกิดทักษะ

ขึ้นมา ผลงานที่ทำได้จะดีกว่าการไปทำงานหลาย ๆ ด้าน แล้วไม่เกิดทักษะในด้านหนึ่งด้านใด โดยเฉพาะ

10. หลักการกำหนดโครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) ความสำคัญและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหลัก (Line) และ หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) เป็นประเด็นหนึ่งในการพิจารณาจัดโครงสร้างขององค์กร เป็นหลักการที่จะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ในการทำงานระหว่างหน่วยงานหลัก และหน่วยงานที่ปรึกษา นอกจากการจัดโครงสร้างองค์กรโดยคำนึงถึงบทบาทของงานในลักษณะหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่ปรึกษาแล้ว ยังมีหลักการจัดโครงสร้างองค์กรในรูปแบบอื่นอีกเช่นกัน

นอกจากหลักการจัดองค์กรที่กล่าวถึงข้างต้น 10 หลักการแล้ว ยังมีหลักการจัดการองค์กรอื่นๆ อีกมากมายที่มีได้กล่าวถึงในที่นี้ ยิ่งไปกว่านั้นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของโลกยุคดิจิทัล เช่นในปัจจุบันทำให้เกิดทฤษฎีและหลักการต่างๆ อีกมากมายที่ถูกพัฒนามาจากหลักการเดิมหรือถูกคิดค้นขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินกิจกรรมทางด้านการจัดการให้สอดคล้องกับยุคสมัย อย่างไรก็ตามหลักการหรือทฤษฎีที่เสนอไว้ ณ ที่นี้ เพียงพอที่จะเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับงานด้านการจัดการองค์กร โดยทั่วไปได้อย่างเหมาะสม

ลักษณะขององค์กร

ลักษณะที่ 1 องค์กร คือกลุ่มบุคคล (Organization as a Group of People) เป็นกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายร่วม เชื่อว่าการทำงานคนเดียวไม่สามารถทำได้เพราะขาดกำลัง (Strength) ความสามารถ (Ability) เวลา (Time) และศักยภาพ (Potentials)

ลักษณะที่ 2 องค์กร คือโครงสร้างของความสัมพันธ์ (Organization as a Structure of Relationship) เป็นองค์กรค่อนข้างคงที่ และคล้ายตัว แต่ความเป็นจริงกลับไม่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากโครงสร้างองค์กรจะประกอบด้วยเอกกัตบุคคล (Individuals) วิธีดำเนินการ (Mean) วัตถุประสงค์(Objective) และความสัมพันธ์(Relationship)

ลักษณะที่ 3 องค์กรเป็นหน้าที่ส่วนหนึ่งของการจัดการ (Organization as a Function of Management)รูปแบบกิจกรรม หรืองาน มีการแบ่งงานกันทำตามความสามารถ โดยกำหนดอำนาจหน้าที่ (Authority) และความรับผิดชอบ (Responsibility)

ลักษณะที่ 4 องค์กร คือ กระบวนการ (Organization as a Process) กระบวนการคือ ลำดับ ขั้นตอน ความต่อเนื่อง โดยองค์กรต้องจัดลำดับ ซึ่งประกอบด้วยพื้นฐานต่าง ๆ

ลักษณะที่ 5 องค์การเป็นระบบอย่างหนึ่ง (Organization as a System) คำว่า “ระบบ” หมายถึง กลุ่มของสิ่งของต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเกี่ยวข้องกันและกัน ก่อตัวเป็นหน่วยที่มีความ สลับซับซ้อน

การจัดโครงสร้างองค์การ Organization structure

1. โครงสร้างองค์การตามหน้าที่การงาน Functional Organization Structure
2. โครงสร้างองค์การตามสายงานหลัก Line Organization Structure
3. โครงสร้างองค์การแบบสายงานที่ปรึกษา Staff Organization Structure
4. โครงสร้างองค์การแบบเมทริกซ์ Matrix Organization Structure
5. โครงสร้างองค์การแบบคณะกรรมการ Committees Organization Structure

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

คำว่า “Competency” มีคำแปลที่เป็นภาษาไทยค่อนข้างหลากหลาย และแตกต่างกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับว่านักวิชาการที่ศึกษาจะแปลหรือให้คำจำกัดความไว้ตามความเข้าใจ และความเชื่อของแต่ละบุคคลหรือแต่ละสถาบัน ซึ่งบางท่านอาจแปลว่า “ศักยภาพ” หรือ “ความสามารถ” หรือ “ขีดความสามารถ” หรือ “ความสามารถเชิงสมรรถนะ” หรือ “สมรรถนะ” โดยทางราชการส่วนใหญ่จะใช้คำว่า “สมรรถนะ” แต่ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้ คำว่า “สมรรถนะ” นักวิชาการ ที่ศึกษาได้ให้ความหมายต่างไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สมรรถนะ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Characteristic of Attributes) ที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรม (Behavior) ที่จำเป็น และมีผลให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าบุคคลอื่น ซึ่งสมรรถนะของคนเกิดได้จาก 3 ทาง คือ 1) เป็นพรสวรรค์ที่ติดตัวมาแต่กำเนิด 2) เกิดจากประสบการณ์การทำงาน 3) เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนา (ประจักษ์ ทรัพย์อุดม, 2550)

อานนท์ สักดิ์วรวิษญ์ (2547) สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคลซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพและอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้อง กับความเหมาะสมองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จ ในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ

อะไรบ้าง หรือคุณลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง หรือกล่าว อีกนัยหนึ่งคือสาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคือ อะไร เป็นต้น

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546) กล่าวถึง สมรรถนะ หมายถึง ระดับของความสามารถในการปรับใช้กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ เพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์การ สอดคล้องกับกานดา เลาหศิลป์สมจิตร (2547) สมรรถนะเป็นความรู้ความสามารถทักษะและคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสำคัญโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ โดยคุณลักษณะในที่นี้หมายถึงพฤติกรรม บุคลิกภาพ ที่มองเห็นได้และค่านิยมทัศนคติ ความเชื่อ ที่ไม่อาจเห็นได้ แต่จำเป็นต่องานที่ปฏิบัติ และฉวยิน วงศ์หงส์ (2550) สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมเป็นพฤติกรรมที่องค์กรต้องการจากราชการ เพราะเชื่อว่าหากข้าราชการมีพฤติกรรมการทำงานในแบบที่องค์กรกำหนดแล้ว จะส่งผลให้ข้าราชการผู้นั้นมีผลการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการไว้ ตัวอย่างเช่น การกำหนดสมรรถนะการบริการที่ดีเพราะหน้าที่หลักของข้าราชการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ทำให้หน่วยงานของรัฐบรรลุวัตถุประสงค์ คือ การทำให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน

รัชฎา ฅ นาน (2550) สมรรถนะเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกโดยเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรให้มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือโดดเด่นกว่ามาตรฐานที่กำหนด และเป็นการจำแนกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงออกจากบุคคลอื่นอย่างสมเหตุสมผล และบรรจง ครอบบัวบาน (2549) สมรรถนะเป็นกลุ่มของความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลคุณลักษณะของบุคคล ที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่งๆ และอังสินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาก ทอภักดี (2549) อธิบายว่าสมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทัศนคติ พฤติกรรม และคุณลักษณะต่างๆ ที่บุคคลต้องมีเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานและตามที่ต้องการหน่วยงาน ต้องการให้ถือผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายของงานและหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

ลอยด์และคูก (Lloyd and Cook. 1993) อธิบายไว้ว่าสมรรถนะเป็นความสามารถที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามความคาดหวัง ส่วนเดวิส และเอลลิสัน (Davies and Ellison. 1997)

สมรรถนะเป็นคุณลักษณะที่ทำให้คนปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หรือเกิดผลผลิตที่ดีขึ้น สมรรถนะในมุมมองนี้เป็นปัจจัยชี้้นำที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยนำเข้าที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จของงาน

Parry (1997 อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2547) สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า กลุ่มของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกันซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) อธิบายว่าสมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร กล่าวคือ การที่บุคคลจะแสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้ง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะ การบริหารที่ดีซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ หากขาดองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ในงาน หรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์ และ คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อุดทน ชอบช่วยเหลือผู้อื่นแล้ว บุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริหารที่ดีด้วยการให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้

Spencer and Spencer (1993) ได้กำหนดคุณลักษณะของสมรรถนะของบุคคลที่อยู่ในเบื้องลึกและฝังแน่นเป็นแนวพฤติกรรม แนวความคิดที่จะนำไปใช้ในสถานการณ์ต่างๆ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 5 ลักษณะ (Characteristics)

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลหรือองค์ความรู้โดยเฉพาะเจาะจงที่บุคคลนั้นๆ มีความรู้เป็นสมรรถนะที่ซับซ้อน ดังพบได้ว่าการวัดความรู้โดยการทดสอบบ่อยครั้งไม่สามารถพยากรณ์การทำงานได้ ทั้งนี้เป็นเพราะประการแรกการทดสอบเป็นการวัดความจำ ประการที่สองเป็นการวัดค่าแสดงออกในสถานการณ์ต่างๆ อย่างไร โดยไม่ได้วัดความสามารถในการใช้ความรู้นั้นเป็นพื้นฐาน ประการที่สามการทดสอบความรู้เป็นเพียงการพยากรณ์ความสามารถที่จะทำ แต่ไม่ได้วัดว่าบุคคลนั้นจะลงมามาทำ

2. ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการทำงานที่ใช้ความสามารถทางร่างกาย เช่น หมอพื้น สามารถใส่ฟันโดยไม่ทำให้คนไข้กลัว หรือความสามารถในกระบวนการทางความคิด

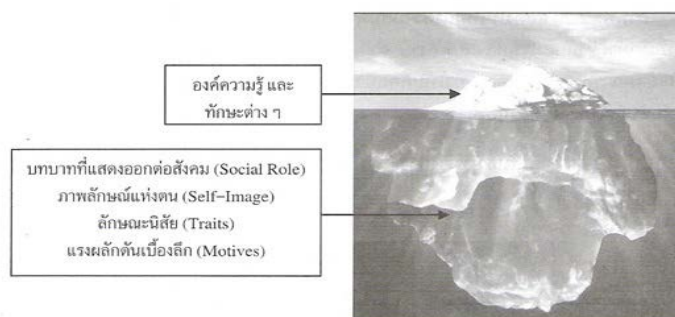
(Mental or Cognitive) เช่น ความคิดในเชิงวิเคราะห์ ความคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) เป็นต้น

3. อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) หมายถึง ทักษะคติ (Attitudes) ค่านิยม (Values) หรือจินตนาการ (Self-Concept) เช่น การที่เป็นคนที่เชื่อมั่นในตนเองสูง ก็จะเป็นคนที่เชื่อว่าตนเองสามารถทำในสิ่งที่มีประสิทธิภาพได้ในหลายๆ สถานการณ์ ส่วนค่านิยมเป็นแรงบันดาลใจให้แสดงพฤติกรรมที่สามารถพยากรณ์ล่วงหน้าได้ เช่น บุคคลที่มีค่านิยมเป็นผู้นำก็แสดงพฤติกรรมออกเป็นผู้นำ ดังนั้นเมื่อเขากล่าวถึงงานที่กำลังจะมองไปว่างานนั้นควรจะดีกว่าเดิมอย่างไร

4. คุณลักษณะเฉพาะ (Traits) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ (Physical) และลักษณะนิสัยของบุคคลที่ต้องแสดงออกต่อสถานการณ์ต่างๆ เป็นรูปแบบอย่างนั้นๆ สม่ำเสมอ เช่น การมีปฏิกริยาที่รวดเร็วมีสายตาคือเป็นลักษณะทางร่างกายของนักบินหรือการมีความสามารถในการควบคุมตนเองและการมีความคิดริเริ่ม ทำให้มีความสามารถแก้ปัญหาภายใต้ความกดดันต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นสมรรถนะของผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จ

5. แรงจูงใจ (Motive) หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดคำนึงถึงหรือต้องการ ซึ่งเป็นแรงขับให้แสดงพฤติกรรมเป็นแรงจูงใจเป็นแรงส่งเสริมให้เลื้อยจะทำหรือแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ที่ต้องการ และเป็นสาเหตุที่ทำให้แต่ละบุคคลแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน เช่น คนที่มีลักษณะมุ่งมั่นต่อความสำเร็จสูง (Achievement) ก็จะเป็นคนที่ตั้งเป้าหมายกับตนเองอย่างท้าทาย

แม็คเคลแลนด์ (McClelland, 1973) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ คือ บุคลิกที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคล สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี ตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์ของสมรรถนะทั้ง 5 คุณลักษณะดังกล่าวด้วยภาพต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model) ตามความหมายของ Competency ตามแนวของ McClelland.

ที่มา : ชูชัย สมิทธิไกร (2550)

จากภาพประกอบ 1 สามารถอธิบายได้ว่า คุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือน ภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำ ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำ ซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้นเป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self-Image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเขาวนปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้นยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องลึกคุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเองและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

ณรงค์วิทย์ แสันทอง (2546) สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะของผู้ดำรงตำแหน่งงานที่งานนั้นๆ ต้องการ คำว่า Competency นี้ไม่ได้หมายถึง เฉพาะพฤติกรรม แต่จะมองลึกไปถึงความเชื่อทัศนคติ อุปนิสัยส่วนลึกของตนด้วย ดังนั้นสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคคลให้ประสบผลสำเร็จสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “รู้” เช่น ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบของทางราชการที่นำมาปฏิบัติในองค์การ
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “ทำ” เช่น ทักษะการใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นทักษะที่จะต้องฝึกฝนจนเกิดความชำนาญก่อนนำไปใช้งาน
3. พฤตินิสัยที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “เป็น” เช่น ความใฝ่รู้ ความซื่อสัตย์ และความมุ่งมั่นในความสำเร็จ

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสมรรถนะนั้น สามารถอธิบายถึงความรู้ ความสามารถเฉพาะส่วนบุคคล คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตำแหน่งหนึ่งๆ ซึ่งจะแสดงออกมาหรือไม่ขึ้นอยู่กับโอกาสในการปฏิบัติงาน หรือการค้นหาตัวตนเพื่อให้พบกับสมรรถนะที่ซ่อนเอาไว้ ออกมาใช้ ซึ่งสามารถนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย ประสบความสำเร็จ โดยได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้

ความสำคัญของสมรรถนะ

ปัจจุบันในการปฏิบัติงานขององค์กรให้ความสำคัญมุ่งเน้นความสามารถด้านเทคนิคและวิชาชีพมากขึ้น ควบคู่กับการเน้นการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นทีมงานที่ต้องทำร่วมกัน โดยอยู่ภายใต้โครงการต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับการแข่งขันในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ด้วยเหตุผลดังกล่าวการเพิ่มสมรรถนะการงาน จึงถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สุรพงษ์ มาลี (2549) ได้ให้ความสำคัญของสมรรถนะช่วยให้องค์กรให้ความสนใจต่อพฤติกรรมและทักษะที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของงานอย่างแท้จริง สามารถชี้จุดแข็งของบุคคลที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และระบุจุดอ่อนหรือจุดที่ต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุง สร้างความมั่นใจว่าการพัฒนานั้นมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กร ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ช่วยให้การใช้ทรัพยากรสำหรับการพัฒนามีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาทักษะและพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนยุทธศาสตร์ และสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร จะช่วยให้องค์กรใช้ทรัพยากรทั้งเรื่องงบประมาณและเวลาได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำหน้าที่สอนงานในการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา โดยกรอบสมรรถนะจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกันว่า สมรรถนะใดที่จะนำไปสู่การทำงานให้ประสบความสำเร็จ ส่วนนิสาร์ตน์ รอมวงษ์ (2549) ให้สำคัญกับสมรรถนะ เนื่องจากนักวิชาการด้านการบริการได้ค้นพบว่าสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ในการพัฒนาองค์กร ซึ่งความสำคัญต่อผู้บริหารองค์กร ทำให้ทราบถึงทักษะ คุณลักษณะ ที่ต้องการของบุคลากรในองค์กร ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพิจารณา สรรหา คัดเลือกบุคลากร ให้ตรงกับคุณสมบัติและตำแหน่งงานนั้นๆ ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนของศักยภาพของทรัพยากรในองค์กรเพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวได้ ใช้เชื่อมโยงกลยุทธ์กับรูปแบบการพัฒนาองค์กร สามารถวัดผลงานได้ชัดเจน และความสำคัญต่อพนักงาน จะช่วยกำหนดบทบาท หน้าที่การปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่งงาน ตามความคาดหวังขององค์กร มีมาตรฐานในการวัดทักษะความสามารถของแต่ละตำแหน่งงานได้ชัดเจน ระบุจุดแข็ง จุดอ่อน ของพนักงานจากการประเมิน ตลอดจนแผนการพัฒนาตนเองได้ ช่วยให้พนักงานเข้าใจถึงเส้นทางในด้านความก้าวหน้าของสายงาน ช่วยกระตุ้นในการพัฒนาตนเอง เช่นเดียวกับฉรรงศ์วิทย์ แสนทอง (2550) ได้ให้ความสำคัญของสมรรถนะจะช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ใช้ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การ

พัฒนาฝีมือ การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน การประเมินผล การปฏิบัติงาน การบริหารผลตอบแทน

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสำคัญของสมรรถนะ สามารถอธิบายถึงสมรรถนะ มีความสำคัญในตัวคนของแต่ละคน ซึ่งจะให้เห็นได้ถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถที่สามารถถ่ายทอดออกมาให้เห็นในการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ ถ้าหากองค์กรสามารถจัดสรรคนให้ตรงกับ ความสามารถ ความถนัดของแต่ละบุคคลจะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร สมรรถนะบริหาร (Professional Competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ขององค์กร และสมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core Technical Competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency) (จิระประภา อัครบวร, 2549)

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) กล่าวถึง ประเภทของสมรรถนะตามแหล่งที่มาที่มี 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้คนๆ นั้นสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน และสมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลคนนั้น มีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนอื่นทั่วไป

เทียน ทองแก้ว (2545) อธิบายว่าประเภทของสมรรถนะมี 5 ประเภท คือ สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง

สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่งหรือบทบาทเฉพาะตัว สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประเภทของสมรรถนะ สามารถอธิบายได้ว่าสมรรถนะสามารถแบ่งได้หลายประเภทตามลักษณะงานหรือความสามารถซึ่งขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานที่จะต้องใช้ความสามารถเฉพาะ โดยแบ่งเป็น 3 หลัก คือ สมรรถนะหลัก สมรรถนะบริหาร และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถกำหนดประเภทเพื่อจัดคนให้ตรงกับลักษณะนั้นๆ

การกำหนดสมรรถนะ

อเนก เทียนบุชา (2552) สรุปผลการวิจัยถึงแนวทางในการกำหนดระดับของสมรรถนะหรือ Proficiency Scales และ Behavioral Indicators ในการพัฒนามาตรฐานอาชีพและระบบคุณวุฒิวิชาชีพสำหรับประเทศไทยว่ามีด้วยกันหลายวิธี แนวทางในการกำหนดระดับสมรรถนะ (Competency) ที่นิยมใช้กันมีอยู่ 3 วิธี โดยทั่วไปมักนำหลักการแบ่งสเกล (Scale) ออกเป็น 5 ระดับ หรือที่นิยมเรียกว่า 5-Point Scale มาเป็นแนวทางในการกำหนดระดับของสมรรถนะแต่ละแบบ ได้แก่

1. กำหนดตามบทบาทสายการบังคับบัญชา ได้แก่

1.1 ระดับพนักงาน (Support Staff) เป็นระดับที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดทักษะและความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ

1.2 ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เป็นระดับที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานในระดับนี้สามารถสอนงานได้ เป็นระดับที่มีความรู้ ทักษะและความชำนาญในงานเป็นอย่างดี จนสามารถสอนงานพนักงานอื่น (โดยเฉพาะพนักงานระดับสนับสนุน) ได้

1.3 ระดับผู้เชี่ยวชาญ (Professional) เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญในงานดีเลิศ แต่อาจจะขาดทักษะในด้านการบริหาร ดังนั้น สมรรถนะของพนักงานในกลุ่มนี้จะมุ่งเน้นที่ความสามารถในการนำความรู้ ทักษะ และความเชี่ยวชาญของตนมาสร้าง หรือปรับปรุงวิธีการทำงานในหน่วยงานของตน

1.4 ระดับผู้บริหาร (Manager) เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงที่องค์กรคาดหวังให้มีความสามารถในการวางแผนและจัดระบบงาน

1.5 ระดับผู้บริหารระดับสูงสุด (Top Executive) เป็นกลุ่มผู้บริหารสูงสุดที่กำหนด ทิศทางและกลยุทธ์ขององค์กร

2. กำหนดตามความเชี่ยวชาญ (Expert Model) ใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการจัดระดับพฤติกรรม โดยทั่วไปมักมี 5 ระดับ จากระดับต่ำสุดถึงระดับสูง ซึ่งบางตำราอาจแบ่งถึง 6 ระดับ โดยระดับสูงสุด คือ ประมาจารย์หรือผู้รู้จริง ซึ่งเป็นระดับที่สูงกว่าขั้นเชี่ยวชาญ

3. กำหนดตามเกณฑ์คุณภาพ/มาตรฐานคุณภาพสากล (Global Scale) โดยการแบ่งระดับสมรรถนะจะคล้ายๆ กับกำหนดตามความเชี่ยวชาญข้างต้น โดยเริ่มต้นจากระดับต่ำสุดไปถึงสูงสุด ดังนี้ คือ

3.1 ยังทำไม่ได้ตามมาตรฐาน (Not Meet Standard)

3.2 ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดบางส่วน (Partially Meet Standard)

3.3 ทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (Meet Standard)

3.4 ทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด (Exceeds Standard)

3.5 ทำได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดมาก (Substantially Exceeds Standard)

การกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กร ทำได้หลายวิธี เช่น ว่าจ้างที่ปรึกษา ให้มาช่วยดำเนินการจัดทำระบบสมรรถนะ หรือแต่งตั้งคณะทำงานภายในขึ้นมาศึกษาและร่วมกันพัฒนาก็ได้ ซึ่งแต่ละวิธีก็มีข้อจำกัดแตกต่างกัน ในที่นี้จะขอแนะนำเสนอขั้นตอนการกำหนดและพัฒนาระบบสมรรถนะที่เป็นรูปธรรมและคิดว่ามีประสิทธิผล จึงขอเสนอขั้นตอนการพัฒนาระบบสมรรถนะ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : การเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Kick-off) เริ่มด้วยขั้นตอนการเปิดตัวโครงการพัฒนาระบบสมรรถนะ ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกที่มีความสำคัญมาก โดยองค์กร ควรเชิญทีมงานที่ปรึกษาหรือวิทยากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบสมรรถนะ มาเป็นวิทยากรเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดของระบบสมรรถนะและแผนการดำเนินงานของโครงการแก่ผู้บริหารระดับต้น-สูง วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้ก็เพื่อให้ผู้บริหารทุกระดับ ทุกคน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสมรรถนะความสำคัญและประโยชน์ รวมทั้งแผนการดำเนินงานของโครงการและคาดหวังว่าผู้บริหารทุกท่านจะไปถ่ายทอดความรู้ต่อไปให้กับผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบ สามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยในเบื้องต้นได้ รวมทั้งสามารถให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบสมรรถนะได้อย่างถูกต้องและตรงกับวัตถุประสงค์

กลุ่มเป้าหมายควรเป็นผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้าฝ่าย รองผู้อำนวยการ/รองคณบดี จนถึงผู้บริหารระดับสูง และคณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 2 : ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กร (Organization Investigation and Diagnosis) ทีมที่ปรึกษาและคณะทำงานฯ ศึกษารวบรวมข้อมูลปัจจุบันขององค์กรเกี่ยวกับนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์การบริหารงาน วัฒนธรรมองค์กร ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล สมรรถนะที่ผู้บริหารคาดหวังจากบุคลากร และข้อมูลต่างๆไป โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร คู่มือ Website สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง การใช้แบบสอบถามกับบุคลากรระดับต่างๆ ขององค์กร รวมทั้งศึกษาระบบสมรรถนะจากสถาบันองค์กรคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีโครงสร้างภารกิจดำเนินงานคล้ายคลึง/ใกล้เคียงกับองค์กรของเรา เพื่อนำมาวิเคราะห์และเป็นแนวทางในการให้คำปรึกษาและกำหนดสมรรถนะของบุคลากรให้ถูกต้อง เหมาะสม และท้าทายมากขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรต่างๆ

ขั้นตอนที่ 3 : การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Workshop) ในขั้นตอนนี้ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กรเชิญผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่หัวหน้า/ผู้อำนวยการ/คณบดี ขึ้นไปมาร่วมกำหนดสมรรถนะองค์กร (Organizational Competency) และค้นหาสมรรถนะหลัก (Core Competency) ทั้งนี้เพราะผู้บริหารระดับสูงจะทราบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ทิศทางนโยบาย และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งปัญหาอุปสรรคต่างๆ อย่างดี จึงกำหนดสมรรถนะขององค์กรได้ ชัดเจนและตรงประเด็นมากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่นๆ เมื่อกำหนดสมรรถนะองค์กรและสมรรถนะหลักเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนที่ต่อไปก็ควรกำหนดสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) ทั้งสมรรถนะร่วมและสมรรถนะเฉพาะทางของแต่ละสายวิชาชีพ (Common & Specific Functional Competency) โดยกลุ่มเป้าหมายควรเป็นบุคคล (Key Persons) ที่เป็นตัวแทนจากสายวิชาชีพต่างๆ

ขั้นตอนที่ 4 : การให้คำปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบสมรรถนะ (Competency Development & Coaching) ภายหลังจากจบการประชุมเชิงปฏิบัติการแล้ว คณะที่ปรึกษา/วิทยากรควรมอบหมายให้คณะทำงานแต่ละสายวิชาชีพกลับไปปรับปรุง และพัฒนาสมรรถนะตามสายวิชาชีพของตนประมาณ 1-2 สัปดาห์เพื่อเตรียมกลับมาร่วมพัฒนากับทีมที่ปรึกษา/วิทยากร หลังจากนั้นคณะที่ปรึกษา/วิทยากร ควรให้คำปรึกษาและชี้แนะ (Competency Consulting & Coaching) การพัฒนาสมรรถนะในแต่ละวิชาชีพให้ถูกต้องและมีความสมบูรณ์มากขึ้นพร้อมกับการเทียบสมรรถนะตามสายวิชาชีพกับตำแหน่งงาน (Functional Competency Mapping with Job Position)

ขั้นตอนที่ 5 : การรวบรวมและจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Profile & Dictionary) คณะที่ปรึกษาและคณะทำงานพัฒนาระบบสมรรถนะขององค์กร ร่วมกันทบทวนสมรรถนะหลักขององค์กร การจัดทำพจนานุกรมสมรรถนะแต่ละตัว (คำอธิบายรายละเอียด พฤติกรรมเพิ่มเติม วิธีการประเมินผลและแนวทางการพัฒนา) และจัดทำการเทียบสมรรถนะหลักกับตำแหน่งงาน (Core Competency Mapping with Job Position) โดยพิจารณาว่าแต่ละตำแหน่งควรมีระดับความสามารถมาตรฐานอยู่ในระดับใด คณะที่ปรึกษาฯ รวบรวมสมรรถนะทั้งหมดและจัดทำคู่มือพจนานุกรมสมรรถนะขององค์กร (Competency Dictionary) เพื่อจัดเป็นหมวดหมู่สมรรถนะและใช้เป็นมาตรฐานกลางเผยแพร่ให้บุคลากรทุกหน่วยงานรับทราบ ตลอดจนขออนุมัติใช้ระบบสมรรถนะขององค์กรจากผู้บริหารระดับสูง

ขั้นตอนที่ 6 : การสื่อสารและการประเมินสมรรถนะข้าราชการ (Communication & Competency Assessment) ขั้นตอนนี้เป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญไม่น้อยกว่าขั้นตอนที่กล่าวมาแล้วกล่าวคือ เมื่อพัฒนาระบบสมรรถนะเสร็จแล้วจะต้องทำการสื่อสารหรือถ่ายทอดระบบสมรรถนะให้กับบุคลากรทุกคนรับทราบรายละเอียดของระบบสมรรถนะ ตั้งแต่แนวคิดหลักการประโยชน์ของสมรรถนะ ขั้นตอนการพัฒนาพจนานุกรมสมรรถนะ วิธีการประเมินสมรรถนะ และนโยบายการนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจ เห็นประโยชน์ และให้ความร่วมมือในการนำไปใช้ในการวัดประเมินและพัฒนาสมรรถนะของตนเอง เมื่อสื่อสารให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจแล้วก็ทำการประเมินสมรรถนะ บุคลากรเป็นรายบุคคล และจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพจนานุกรมสมรรถนะ

จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดสมรรถนะ สามารถอธิบายได้ว่าเป็นการกำหนดสมรรถนะของบุคคล องค์กรสามารถกำหนดตามบทบาทสายการบังคับบัญชา กำหนดตามความเชี่ยวชาญ กำหนดตามเกณฑ์คุณภาพ/มาตรฐานคุณภาพสากล ซึ่งจะเป็นข้อกำหนดเพื่อเป็นเงื่อนไขในการเลือกกลุ่ม และกำหนดคุณลักษณะของบุคคลได้ตรง

ประโยชน์ของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) อธิบายถึงประโยชน์ของสมรรถนะ ไว้ดังต่อไปนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร สมรรถนะที่เป็นหลักหรือที่เรียกกันว่าสมรรถนะหลักนั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทัศนคติของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และ

สมรรถนะที่เป็นหลักเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่างๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็ว
ยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ อยู่ไปนานๆ พนักงานหรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเอง โดยธรรมชาติซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจจะเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์กร ดังนั้นสมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กร กล่าวคือช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ และยังช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ได้

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) สมรรถนะมีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากร ได้แก่ ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น เพราะคนบางคนเก่ง มีความรู้ความสามารถสูงประสบการณ์ดี แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้นๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรก็ได้ นำไปใช้ในการออกแบบคำถาม หรือแบบทดสอบ ลดการสูญเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน ช่วยลดการสูญเสียเวลา และทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน และช่วยป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก เพราะหลายครั้งที่ผู้ทำหน้าที่คัดเลือกมีประสบการณ์น้อยตามผู้สมัครไม่ทัน หรืออีกนัยหนึ่งก็คือถูกผู้สมัครหลอกนั่นเอง

3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training and Development) สมรรถนะมีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรม ได้แก่ นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map) ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้าง และช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถ ที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

3.3 การวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

3.4 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion) สมรรถนะมีประโยชน์ในการเลื่อนระดับและปรับตำแหน่ง คือ ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาทั้งเรื่องของความสามารถในงาน (Technical Competencies) และความสามารถทั่วไป (General Competencies) เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด และยังช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งเหมือนอดีตที่ผ่านมาดังกล่าวที่ว่า “ได้หัวหน้าแย่ๆ มาหนึ่งคน และสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเก่งๆ ไปอีกหนึ่งคน” ซึ่งหมายถึง การที่องค์กรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคนจากคุณสมบัติที่ว่าคนๆ นั้นทำงานเก่ง ในตำแหน่งเดิมอยู่มานาน ผลงานดีตลอด ชื่อสัตย์สุจริตแล้วตอบแทนเขาโดยการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ทั้งๆ ที่ผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้นเขาไม่มีความสามารถในการปกครองคนเลย

3.5 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ โดยช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง แล้วผู้ที่จะย้ายไปมีหรือไม่มีสมรรถนะอะไรบ้าง และยังช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าย้ายคนที่มีสมรรถนะไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงานและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) สมรรถนะมีประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ช่วยให้เห็นว่าสมรรถนะเรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

4.2 ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

5. การบริหารผลตอบแทน (Compensation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทน ดังนี้

5.1 ช่วยในการกำหนดอัตราว่าจ้างพนักงานใหม่ว่าควรจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

5.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงาน หรือจำนวนปีที่ผ่านมาก็เพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อนผู้ปฏิบัติงาน ในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร/องค์กร/หน่วยงาน ส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนมีความรู้ความสามารถในแบบที่องค์กรต้องการด้านการบริหารงาน

บุคคล ช่วยให้การบริหารงานบุคคลสอดคล้องต่อเป้าประสงค์ขององค์กร ได้แก่ การคัดเลือกคนให้ตรงกับภารกิจ การประเมินผล ความก้าวหน้าในอาชีพ และการคัดเลือกแนวทางการพัฒนาบุคลากร การนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประโยชน์ต่อบุคลากร ผู้บริหาร หน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

บุคลากร (Operators)

1. ช่วยให้ผู้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องใดบ้าง และจะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง

2. ช่วยให้ผู้บุคลากรทราบกรอบพฤติกรรมมาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้คนแสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นอย่างไรบ้าง และสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

3. ช่วยให้ผู้พนักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพ (Career Development) ของตนเอง และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

ผู้บริหารระดับหน่วยงาน (Director, Dean)

1. ช่วยให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบถึงสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมาย

2. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเป็นรายบุคคล

3. ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับคุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้นๆ

ผู้บริหารระดับสูง (Top Executive)

1. สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ของ องค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน

2. ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดัน (Driver) ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน

3. ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4. สามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management Division)

1. เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์กร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามกลุ่มงาน/ สายวิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน

2. สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วย

3. นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร อาทิเช่น การสรรหา และคัดเลือกการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์ของสมรรถนะ สามารถอธิบายได้ว่าประโยชน์ของสมรรถนะทำให้องค์กรสามารถคัดเลือก สรรหาคนเข้าร่วมงาน สามารถตั้งกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อคัดเลือก และฝึกอบรม พัฒนาให้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ รวมถึงถ่ายทอดให้พนักงานด้วยกันเองอีกด้วย ซึ่งจะทำให้องค์กรได้ประโยชน์จากการใช้พนักงานให้ถูกกับความรู้ความสามารถ ทำให้การปฏิบัติงานและการพัฒนางานขององค์กรเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

จุดเริ่มต้นของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ เกิดขึ้นในปี ค.ศ.1970 โดย บริษัท McBar ได้รับการว่าจ้างจาก The US State Department ให้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศสหรัฐอเมริกาในประเทศต่างๆ ทั่วโลก โดยมีหน้าที่เผยแพร่วัฒนธรรม และเรื่องราวของประเทศสหรัฐอเมริกาให้แต่ละประเทศรับรู้ ซึ่งในขณะนั้นเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นคนผิวขาวเกือบทั้งหมด โดยก่อนหน้านั้น The US State Department ได้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ด้วยการใช้แบบทดสอบ ที่เรียกว่า Foreign Service Officer Exam ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มุ่งทดสอบด้านทักษะที่เจ้าหน้าที่ระดับสูงของหน่วยงานนี้คิดว่าจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าว แต่ก็พบว่าแบบทดสอบชุดนี้มีจุดอ่อนคือ 1) ส่วนใหญ่จะเป็นการวัดผลเรื่องวัฒนธรรมของชนชั้นกลางและสูง ใช้เกณฑ์ที่สูงในการตัดสิน ทำให้ชนกลุ่มน้อยในประเทศหรือคนผิวดำไม่มีโอกาสที่จะสอบ

ผ่าน จึงสะท้อนให้เห็นว่าการคัดเลือกพนักงาน มีลักษณะของ “การเลือกปฏิบัติ” และ 2) คะแนนสอบไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานกล่าวคือ ผู้ที่ทำคะแนนสอบได้ดีกลับไม่ได้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีตามที่องค์กรคาดหวังเสมอไป (สุกัญญา รัศมิธรรมโชติ, 2549)

ความหมายสมรรถนะหลัก

สมรรถนะหลัก (Core Competencies) เป็นความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงานต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น (อุไร รัตนเมธาธร, 2553) จำแนกสมรรถนะหลักของคนทำงานสามารถจำแนก ได้เป็น 2 แบบ คือ 1) สมรรถนะหลักตามแนวของอังกฤษ (British Approach) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดมาตรฐาน ผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้น สมรรถนะหลักจึงเป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปในลักษณะการให้การยอมรับตามวิชาชีพ 2) สมรรถนะตามแนวคิดของอเมริกัน (American Approach) จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการ การจะเป็นสมรรถนะหลักนี้จึงไม่สามารถลอกเลียนกันได้ เพราะแต่ละองค์กรย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน (จิรประภา อัครบวร, 2549) เป็นคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ และการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม (Spencer, 1993) คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็น และสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสามารถจำแนกได้ว่า ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ ต้องมีคุณลักษณะเด่นอะไรหรือลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จเพราะขาดคุณลักษณะบางประการ (อานนท์ ศักดิ์วีระวิญญ์, 2547)

องค์ประกอบสมรรถนะหลัก

อานนท์ ศักดิ์วีระวิญญ์ (2547) สมรรถนะหลัก ประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ

5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ที่เป็นสาระสำคัญสำหรับวิชาชีพ เช่น ความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร เครื่องกล
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง
3. ทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติ เป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของหมอฟันในการอุดฟันโดยไม่ทำให้คนไข้รู้สึกเสียวเส้นประสาท หรือเจ็บ
4. แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน (Motive) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ
5. บุคลิกลักษณะประจำของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้หรือลักษณะเป็นผู้นำ

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก สรุปได้ว่า เป็นเกณฑ์กำหนดคุณลักษณะของบุคคลที่มีพร้อมความตามที่ต้องการในแต่ละด้านที่พึงมีหรือปฏิบัติ เพื่อให้เห็นความชัดเจนของแต่ละบุคคลในด้านผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน การมุ่งมั่นในการให้บริการ ประสพการณ์ การมีคุณธรรมจริยธรรมต่ออาชีพ รวมถึงการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร

5.3 สมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553) อธิบายความหมายของสมรรถนะหลัก 5 รายการ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาทำความเข้าใจ และใช้ประกอบการกำหนดสมรรถนะหลักได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง ความมุ่งมั่นและตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ราชการให้ดีที่สุดให้มีประสิทธิผล หรือให้สูงเกินกว่ามาตรฐานที่มีอยู่คำว่า “มาตรฐาน” ดังกล่าวนั้น อาจวัดหรือเทียบจากผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ผ่านมา หรืออาจหมายถึงมาตรฐานตามเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นก็ได้ นอกจากนี้การมุ่งผลสัมฤทธิ์ยังหมายรวมถึงการรังสรรค์ การพัฒนาผลงาน หรือการปฏิบัติงานที่ยากและท้าทายอีกด้วย

2. บริการที่ดี หมายถึง ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ และความพยายามที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการจากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้อง ที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการ ได้บริการที่ดีจึงเป็นการกระทำโดยไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะประชาชนผู้มาติดต่อราชการทั้งในสังกัดเดียวกันหรือต่างสังกัด หรือหน่วยงานที่ติดต่อขอรับบริการ เป็นการ

ให้บริการในหลายรูปแบบ ซึ่งเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการและจิตสำนึกของความเป็นข้าราชการที่ดีการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ คือ ความสนใจใฝ่รู้ส่งเสริมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยการศึกษาค้นคว้า และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

3. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ในอันที่จะส่งเสริมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ทางวิชาการและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คือ การดำรงตน และประพฤติปฏิบัติอย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งตามกฎหมายคุณธรรม จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และจรรยาบรรณข้าราชการเพื่อรักษาศักดิ์ศรีแห่งความเป็นข้าราชการ

4. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม คือ การดำรงตนและการประพฤติปฏิบัติตนในวิถีแห่งความดีงาม ความถูกต้อง ทั้งในกรอบของกฎหมาย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ เพื่อภาพลักษณ์ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง และเกียรติยศของความเป็นข้าราชการที่ดี

5. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความตั้งใจและความพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นหรือเป็นส่วนหนึ่งของทีม หน่วยงาน หรือส่วนราชการ โดยผู้ปฏิบัติมีฐานะเป็นสมาชิก ไม่จำเป็นที่จะต้องอยู่ในฐานะหรือตำแหน่งหัวหน้าทีมแต่เพียงตำแหน่งเดียว ความเป็นสมาชิกในทีมดังกล่าว หมายความว่ามีความสามารถในการสร้างและรักษาสัมพันธภาพกับสมาชิกในทีมด้วยเกณฑ์ระดับคะแนน ตัวชี้วัด ด้านพฤติกรรมหรือสมรรถนะและแบบบันทึกพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสมรรถนะ

จากแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะหลักของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สามารถอธิบายได้ว่าการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีข้อกำหนดในการประเมินอย่างชัดเจน 5 ด้าน ประกอบด้วยการมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม

ญาณี ล้วนประเสริฐ (2552) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 และตามความคิดเห็น

ของกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.16 2) ระดับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสงขลา เขต 3 ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร คือ 1. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการบริการที่ดี ด้านจริยธรรมและด้านความร่วมมือร่วมใจ ตามลำดับ และตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ คือ 1) ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจและด้านความร่วมมือร่วมใจและการบริการที่ดี ตามลำดับ 3) ผลการจัดลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรทางการศึกษา ตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหาร คือ 1 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการร่วมแรงร่วมใจ ด้านจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี และด้านความมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามลำดับ และตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ คือ 1. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจริยธรรม ด้านความร่วมมือร่วมใจและการบริการที่ดี ตามลำดับ สำหรับลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะตามความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่มีความเห็นสอดคล้องตรงกัน คือด้านความส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ

ประสิทธิ์ หุมศรี (2555) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินสมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 แบ่งออกเป็น 2 ประเภทจำนวน 8 ด้าน ดังนี้ 1. สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์การบริการที่ดี การพัฒนาตนเอง และการทำงานเป็นทีม 2.สมรรถนะประจำสายงาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และการวิจัย การสื่อสารและจูงใจ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการมีวิสัยทัศน์ 2) ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีสมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

วิไลภรณ์ แยมสวน (2552) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

สมฤทัย อยู่รอด (2555) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายได้ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 2) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการทำงานเป็นทีม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 3) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีข้อเสนอแนะ 3.1 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) มาใช้ในการปฏิบัติงาน 3.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) กับระดับสมรรถนะที่คาดหวังเพื่อนำช่องว่างความแตกต่างมาปรับใช้ในการพัฒนาระดับสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน)

6. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง

สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Specific Functional Competency) เป็นคุณลักษณะหรือขีดความสามารถเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้นๆ เช่น กลุ่มงานทรัพยากรบุคคล ตำแหน่งนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ต้องมีความสามารถในการประเมินความจำเป็นในการฝึกอบรม เป็นต้น จากการแบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ สมรรถนะบุคคล (Personal Competency) และสมรรถนะองค์การ (Organization Competency) สมรรถนะบุคคลจำแนกออกเป็นกลุ่มย่อยออกไปตามลักษณะงานและความต้องการขององค์การ อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548) ได้รวบรวมรายการสมรรถนะต่างๆ ของบุคคลเป็นพจนานุกรมสมรรถนะ (Competency Dictionary) โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านความรู้ (Knowledge) ด้านทักษะ (Skill) ประกอบด้วยทักษะ 2 ด้านคือ ทักษะด้านการบริหารจัดการงาน (Management Skill) หมายถึง ทักษะในการบริหารจัดการงานในความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพ และทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป และด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

(Attribute) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจและความต้องการส่วนบุคคล การนำไปประยุกต์ใช้ในองค์การจึงขึ้นอยู่กับวิสัยทัศน์ พันธกิจ โครงสร้างองค์การ และลักษณะงานเป็นสำคัญ

6.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบ

ความหมายของความรับผิดชอบ

เชสเตอร์ (Chester. 1962 อ้างถึงใน สบโชค พูลนอม, 2523) สรุปไว้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง สภาพทางอารมณ์ของบุคคลที่มีความรู้สึกเสียใจ ไม่พอใจเมื่อไม่ได้ในสิ่งอันควรหรือไม่ละเว้นในสิ่งอันควรเว้น เป็นความรู้สึกด้วยตนเองว่าสิ่งใดถูก สิ่งใดควรในเชิงศีลธรรม และคุณธรรมตามสภาพที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ ผู้นำที่ดีย่อมยินดีรับผิดชอบเมื่อพลาดและเต็มใจรับคำตำหนิ ขณะเดียวกันเมื่อรับหน้าที่ใดมาแล้วจะบากบั่นทำหน้าที่นั้นอย่างดีที่สุดโดยไม่ทอดทิ้ง แม้จะมีอุปสรรคนานาประการมาเกี่ยวข้อง ส่วนแคทเทล (Cattell. 1963) กล่าวถึงบุคคลที่มีความสามารถในความรับผิดชอบไว้ว่า คือ บุคคล ที่รับผิดชอบในหน้าที่ มีความบากบั่นพากเพียร ถือศักดิ์ศรี ยึดมั่นในกฎเกณฑ์ ลักษณะของคนที่ไม่มีความรับผิดชอบ คือคนที่ถือความสะดวกเป็นเกณฑ์ หลีกเลียงข้อบังคับ กู๊ด (Good. 1973 อ้างถึงใน กองศรี เชิญชม, 2547) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง ความรับผิดชอบเป็นภาระหน้าที่ที่แต่ละคนครองอยู่ ซึ่งบุคคลจะรับไม่ว่าจะเป็นงานทั่วไปที่ได้รับมอบหมายหรืองานในหน้าที่จะต้องทำให้บรรลุความสำเร็จถูกต้อง มีประสิทธิภาพและมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถสอดคล้องกับความมุ่งหมาย ต้องยอมรับทั้งความผิดพลาดและความสำเร็จ สามารถเชื่อถือได้ในเรื่องการปฏิบัติภาระหน้าที่ ส่วนบราวเนและคอกัน (Browne and Cohn. 1968 อ้างถึงใน ยาใจ ปะมาคะเต, 2549) ได้สรุปองค์ประกอบของความรับผิดชอบไว้ว่า เป็นที่ไว้วางใจได้ มีความคิดริเริ่มไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค การทำงานแข่งขันมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความปรารถนาที่จะทำให้อีกดีกว่าเดิม ผู้ที่มีความสามารถ ผู้มีความรับผิดชอบต้องเป็นผู้ที่สามารถปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปตามเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์สุจริต และตรงต่อเวลา

วารีพร บำรุงผล (2548) กล่าวว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกถึงความสำนึกในการกระทำควบคุมพฤติกรรม รวมทั้งแสดงออกถึงการรู้จักหน้าที่ของตน และมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ให้สำเร็จลุล่วง ยอมรับผลการกระทำของตนทั้งที่เป็นผลดีและผลเสีย พร้อมทั้งพยายามปรับปรุงการปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ สามารถอธิบายได้ว่าความรับผิดชอบ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าหน้าที่ของตน แล้วปฏิบัติตามหน้าที่ของตนด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ และ มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความรัก ความเพียรพยายาม รู้จักตรึกตรองวางแผน มีความ ละเอียดลออสุขุมรอบคอบ และพิจารณาหาเหตุผลในการทำงาน เพื่อปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่ไม่ดี ให้ดีขึ้น ปฏิบัติงานอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้งานนั้นบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และยอมรับผล การกระทำไม่ว่าจะเป็นผลดีหรือผลเสีย และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น

ประเภทของความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง หมายถึง รู้จักหน้าที่ของตนเอง และปฏิบัติหน้าที่ให้ลุล่วงอย่างดีที่สุด โดยทำงานในหน้าที่ของตนให้ลุล่วง ไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลากำหนด ฝึกให้เป็นคนตรงต่อเวลาอยู่เป็นนิจ ความรับผิดชอบ ต่อครอบครัว หมายถึง รู้จักฐานะและหน้าที่ของตนที่มีต่อครอบครัว โดยสามารถปฏิบัติตนอย่าง เหมาะสมแก่ฐานะและหน้าที่ของตนในครอบครัวและร่วมกิจกรรมในครอบครัว ความรับผิดชอบ ต่อสังคม หมายถึง รู้จักฐานะและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่มีต่อสังคม ปฏิบัติหน้าที่ได้ อย่างถูกต้องเหมาะสมให้เกิดประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม โดยให้ตระหนักและยอมรับว่าประโยชน์ จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าขาดประโยชน์ส่วนรวม ไม่ละเลยที่จะเสียสละประโยชน์ส่วนตัว และการกระทำ ในสิ่งที่จะรักษาหรือยังให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม (คณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ, 2526)

นงเล็ก สุขถิ่นไทย (2531) ได้แยกประเภทของความรับผิดชอบออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อตนเอง และความรับผิดชอบต่อส่วนรวมหรือสังคม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความรับผิดชอบต่อตนเอง แยกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงจะถือว่า งานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของตนนั้นสำคัญที่สุด ซึ่งจะละเลยหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้อง ปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และปฏิบัติตามระเบียบต่าง ๆ ที่วางไว้เป็นแนวทางอย่างเคร่งครัด

1.2 ความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ย่อมจะยอมรับผลการกระทำของตน ทั้งในแง่ดีและไม่ดี พร้อมทั้งนำข้อบกพร่องใน อดีตมาเป็นข้อเตือนใจในการทำงานครั้งต่อไป ซึ่งจะพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบเสียก่อนว่าสิ่ง ที่จะทำต่อไปนั้นจะเกิดผลดีหรือผลเสียอย่างไรหรือไม่

2. ความรับผิดชอบต่อส่วนรวมหรือสังคม เป็นความรับผิดชอบที่ต้องการให้ เกิดขึ้นในพลเมืองไทย ซึ่งมักจะเป็นผู้ที่คิดก่อนกระทำเสมอว่าการกระทำของตนจะมีผลกระทบ

กระเทือนเกิดผลเสียต่อคนอื่นหรือไม่และไม่ถือเอาความพอใจ ความสะดวกสบายของตนแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่คำนึงถึงผลร้ายที่จะเกิดขึ้นแก่คนอื่นหรือสังคมส่วนรวม ดังนั้นความรับผิดชอบต่อส่วนรวมจึงมีความสำคัญมากอย่างยิ่ง ในการพัฒนาประเทศชาติ

ป. มหาจันทร์ (2536) ได้กล่าวถึงความรับผิดชอบไว้ 2 ประเภท คือ

1. ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ คือ การปฏิบัติหน้าที่การงานและหน้าที่สังคม หน้าที่อื่น ๆ ทั้งปฏิบัติต่อตนเอง ต่อบิดามารดา ญาติพี่น้อง ต่อบุคคลทั่วไป และต่อประเทศชาติ มนุษย์ต้องรับผิดชอบต่อหน้าที่เหล่านี้ ความรู้สึกรับผิดชอบเป็นลักษณะสำคัญอย่างหนึ่ง ที่ใช้เป็นเกณฑ์ตัดสินว่าบุคคลใดบรรลุวุฒิภาวะมากน้อยเพียงใด

2. ความรับผิดชอบต่อการกระทำของตน ในด้านความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่การงานนั้นเนื่องจากทุกคนต้องมีหน้าที่ ที่จะต้องปฏิบัติทั้งของตนเอง และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในด้านการงาน และในส่วนบุคคลก็ควรจะตั้งใจทำหน้าที่ของตนให้เสร็จสิ้นตามที่ได้รับมอบหมายมา ไม่ละเลยทอดทิ้งไป ผู้ที่มีความรับผิดชอบในการงาน เป็นผู้ที่คอยเอาใจใส่ในการงานของตน คอยหาทางให้งานของตนก้าวหน้าและหาทางป้องกัน ไม่ให้เกิดความบกพร่องเสียหายในการงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ ผู้รับผิดชอบต่อหน้าที่ย่อมถือว่า งานที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของตนนั้นสำคัญที่สุด ซึ่งจะละเลยหลีกเลี่ยงไม่ได้ จะต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด และปฏิบัติตามระเบียบต่าง ๆ ที่วางไว้ ให้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับหน้าที่แต่ละอย่าง

ความสำคัญของความรับผิดชอบ

กระทรวงศึกษาธิการ (2520) ได้สรุปถึงผลดีของบุคคลที่มีความรับผิดชอบไว้ว่า คนมีความรับผิดชอบย่อมจะทำงานทุกอย่างสำเร็จตามเป้าหมายทันเวลา ย่อมได้รับการสรรเสริญ และเป็นคุณประโยชน์ทั้งต่อตนเองและสังคม เป็นสิ่งที่เกื้อหนุนให้บุคคลปฏิบัติงานสอดคล้องกับกฎ จริยธรรม และหลักเกณฑ์ของสังคม โดยไม่ต้องมีผู้อื่นมาบังคับ ไม่เป็นต้นเหตุของความเสื่อม และ ความเสียหายแก่ส่วนรวม และทำให้เกิดความก้าวหน้า สงบสุข เรียบร้อยแก่สังคม

ความรับผิดชอบมีความสำคัญยิ่งในการพัฒนาสังคม เพราะการขาดความรับผิดชอบเป็นสาเหตุประการหนึ่งของปัญหาต่างๆ ในสังคม (วรวิทย์ วสันตรากร, 2522) ความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะของคนไทยอย่างหนึ่งที่ต้องปลูกฝังให้กับคนไทยนอกจากความมีระเบียบวินัยความซื่อสัตย์สุจริต ความขยันประหยัด เสียสละ ฯลฯ การปลูกฝังให้คนไทยมีสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะความรับผิดชอบ

เป็นลักษณะของความเป็นพลเมืองดี เป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้สังคมเป็นระเบียบและสงบสุข (กรมการศาสนา, 2525)

ทองคุณ หงส์พันธุ์ (2535) อธิบายถึงอานิสงส์ของผู้ที่มีความรับผิดชอบไว้ว่าได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้อื่น การงานสำเร็จเรียบร้อยได้ผลดี เกิดความเชื่อมั่นในตนเอง เพราะได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องครบถ้วน เกิดความมั่นคงในสังคมและประเทศชาติ สังคมและประเทศชาติสามารถพัฒนาไปสู่ความเจริญได้รวดเร็ว มีความสะดวกสบายและร่มเย็นเป็นสุข เกิดขึ้นในสังคมและประเทศชาติ และรัชนี้ สังข์สุวรรณ (2547) กล่าวว่า ความรับผิดชอบเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญของการเป็นพลเมืองที่สำคัญและการที่จะช่วยให้สังคมมีระเบียบและสงบสุข บุคคลต้องมีความรับผิดชอบ มีความสม่ำเสมอ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความซื่อสัตย์ และความพยายามที่จะพึ่งตนเอง รู้จักบทบาทหน้าที่ของตนเองก็ย่อมทำให้เกิดสันติ ตลอดจนประสบความสำเร็จในสังคมนั้น

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบสามารถอธิบายได้ว่าความรับผิดชอบมีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้การทำงานทุกอย่างสำเร็จตามเป้าหมาย ทันตามเวลาที่กำหนด จึงทำให้บุคคลอื่นๆ มีความเชื่อมั่น ไว้วางใจในการทำงานใดๆ ก็ตาม

คุณลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ

บราวเนและคอห์น (Browne and Cohn, 1968) ลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบไว้ว่า เป็นผู้ที่ไว้วางใจได้ มีความคิดริเริ่ม มีความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ทำงานแข่งขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความปรารถนาที่จะทำงานดีขึ้นกว่าเดิม สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย มีความซื่อสัตย์สุจริต และตรงต่อเวลา สอดคล้องกับกอกซ์ (Gough, 1969) ได้อธิบายถึงลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบว่า มีอารมณ์มั่นคง มีความรู้สึกผิดชั่วดี เป็นคนที่ชอบวางแผนก่อนลงมือทำงาน มีความรับผิดชอบในงาน มีความคิดก้าวหน้า มีความสามารถ มีความเป็นอิสระ พึ่งตนเองได้ ชอบคิด มีลักษณะต้นตัวอยู่ตลอดเวลา

แซนฟอร์ด (Sanford, 1970) อธิบายลักษณะของผู้ที่มีความรับผิดชอบว่าสามารถปฏิบัติหน้าที่การงาน หน้าที่ทางสังคม หน้าที่อันพึงปฏิบัติต่อตนเอง ต่อบิดามารดา ญาติพี่น้อง บุคคลทั่วไป และต่อประเทศชาติอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถ และแคทเทล (Cattell, 1905 อ้างถึงใน รัชนี้ สังข์สุวรรณ, 2547) ได้กล่าวว่าลักษณะของผู้รับผิดชอบ คือตรงต่อเวลาพยายามทำงานให้สำเร็จ ติดตามผลงานเสมอ ยอมรับความผิดพลาด รักษาชื่อเสียงของตน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ชอบทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความซื่อสัตย์ รักษาคำพูด ตั้งใจทำงาน พิถีพิถัน ชอบความเป็นระเบียบ

เรียบร้อย มีความอดทนอดกลั้น ไม่ชอบความโลเล พยายามทำงานให้ดี มีการวางแผนการทำงาน รู้จักตั้งจุดหมายในการทำงาน ส่วนกรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2522) อธิบายไว้ว่าเป็นผู้ตรงต่อเวลา รู้จักหน้าที่ของตน รู้จักคุ้มครองตนเอง รู้จักควบคุมความประพฤติของตน และรู้จักรักษาสุขภาพอนามัย เช่นเดียวกับสาโรช บัวศรี (2522) อธิบายถึงลักษณะของผู้ที่มีความรับผิดชอบว่า ได้แก่ เอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลงานนั้นๆ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัว เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์และมีวินัยในตน มีอารมณ์หนักแน่น เมื่อเผชิญกับอุปสรรค รู้จักหน้าที่และการกระทำตามหน้าที่ที่เป็นอย่างดี มีความเพียรพยายาม มีความละเอียดรอบคอบ ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ดีขึ้นทั้งของตนเอง และสังคม ตรงต่อเวลา และยอมรับผลการกระทำของตน และพระเมธีธรรมาภรณ์ (2533) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้ที่มีความรับผิดชอบว่ามีลักษณะ 3 ประการคือ ทำหน้าที่อย่างสมบูรณ์ไม่บกพร่องต่อหน้าที่ ไม่ละทิ้งหน้าที่ ไม่ทุจริตต่อหน้าที่

สุทธิพงศ์ บุญผดุง (2541) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบไว้ 4 ลักษณะ ได้แก่ มีวินัยในตนเอง มีความกระตือรือร้น มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความขยันหมั่นเพียร อดทน อดกลั้น

นภคล ภาชนะวิเชียร (2540 : อ้างถึงใน สุวารินทร์ โรจน์ขจรนภาลัย, 2547) กล่าวถึงลักษณะพฤติกรรมหลักที่แสดงถึงความรับผิดชอบว่าประกอบด้วยพฤติกรรมหลัก 5 ประการ คือ

1. ตระหนักถึงความสำคัญของหน้าที่ ประกอบด้วยพฤติกรรมต่างๆ คือ
 - 1.1 รับผิดชอบต่อสิ่งที่กระทำ
 - 1.2 ยอมรับว่าหน้าที่เป็นสิ่งที่ตนต้องทำ
 - 1.3 รู้สึกชอบต่อการกระทำหน้าที่
 - 1.4 รู้สึกว่าหน้าที่ของตนเป็นสิ่งสำคัญ
2. ทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจโดยไม่ต้องมีการบังคับ มีพฤติกรรมดังนี้ คือ
 - 2.1 สมารถใจทำหน้าที่
 - 2.2 ควบคุมตนเองได้
3. ทำหน้าที่ด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ พฤติกรรมส่วนนี้มีพฤติกรรมเสริม คือ
 - 3.1 วางแผนในการทำหน้าที่ของตน
 - 3.2 มีระเบียบวินัย
 - 3.3 มีความซื่อสัตย์
 - 3.4 มีความละเอียดรอบคอบ

3.5 มีสติ

4. ทำหน้าที่อย่างต่อเนื่องจนงานเสร็จ พฤติกรรมส่วนนี้มีพฤติกรรมเสริม คือ

4.1 มีความอดทน

4.2 มีความเพียร

4.3 มีการเตรียมการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

4.4 มีมนุษยสัมพันธ์

4.5 รักษาสุขภาพให้แข็งแรง

5. ขอมรับการกระทำของตน ประกอบด้วยพฤติกรรม ดังนี้

5.1 ติดตามผลการกระทำของตน

5.2 มีเหตุผล

5.3 ปรับปรุงการกระทำของตน

อังคณา อธิธาเวทย์ (2548) คุณลักษณะของความรับผิดชอบมีลักษณะ ดังนี้

1. เอาใจใส่การทำงานและการเรียน

2. มีความพากเพียร

3. ใช้ความสามารถของตนเต็มที่

4. กล้าเผชิญความจริง และยอมรับผลของการกระทำของตน

5. รู้จักหน้าที่ และกระทำตามหน้าที่อย่างดี

6. รักษาสิทธิ และหน้าที่ของตนเอง โดยไม่ละเมิดสิทธิและหน้าที่ของผู้อื่น

7. ติดตามผลงานที่ได้กระทำไป

8. มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

9. ไม่ปัดความรับผิดชอบไปให้ผู้อื่น

10. ขอมรับการกระทำ

กระทรวงศึกษาธิการ (2523 อ้างถึงใน ยาใจ ปะมาคะเต, 2549) พฤติกรรมผู้ที่มีความรับผิดชอบว่ามีลักษณะดังนี้

ความรับผิดชอบว่ามีลักษณะดังนี้

1. เอาใจใส่ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลของงานนั้นๆ

2. ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัว

3. เคารพต่อระเบียบกฎเกณฑ์และวินัยในตนเอง

4. มีอารมณ์หนักแน่นเมื่อเผชิญกับอุปสรรค

5. รู้จักหน้าที่และการกระทำตามหน้าที่เป็นอย่างดี

6. มีความเพียรพยายาม
7. มีความละเอียดรอบคอบ
8. ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่
9. ปรับปรุงงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นทั้งตนเองและสังคม
10. ตรงต่อเวลา
11. ยอมรับผลของการกระทำ

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบ สามารถอธิบายได้ว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จจุดมุ่งตามเป้าหมาย บุคคลที่มีความรับผิดชอบจะมีความเอาใจใส่ในการทำงานและการเรียนมีความขยันหมั่นเพียร รู้สึกรู้ว่าหน้าที่ของตนเป็นสิ่งสำคัญ มีการวางแผนการทำงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ติดตามผลงานของตนอยู่ตลอดเวลา ปรับปรุงงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นอยู่เสมอ มีการวางแผนในการทำงาน ไม่ปิดความผิดให้กับผู้อื่น และยอมรับผลของการกระทำของตน

6.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารนี้เกิดจากแนวความคิดที่ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการ หรือการแลกเปลี่ยนโดยมีสาระสำคัญที่ว่า ผู้สื่อสารทำหน้าที่ทั้งผู้ส่ง และผู้รับข่าว ในขณะที่เดียวกัน ไม่อาจระบุว่าการสื่อสารเริ่มต้นและสิ้นสุดที่จุดใด เพราะถือว่า การสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลม และไม่มีที่สิ้นสุด ผู้รับข่าว และผู้ส่งข่าวนอกจากจะทำหน้าที่ทั้งการเข้ารหัส และถอดรหัสแล้วยังเป็นผู้ก่อให้เกิดข่าวสาร และกำหนดพฤติกรรม การสื่อสารภายในองค์กรเป็นศูนย์กลางที่ทำให้บุคลากรรับรู้และเข้าใจในสิ่งเดียวกันภายในองค์กรประกอบด้วยกันหลายส่วนถึงแม้ว่าภายในองค์กรเองมีการแบ่งย่อยแบ่งสาขาอย่างหลากหลาย การมีวัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กรที่ดีจะสามารถสร้างความมั่นคงและเหนียวแน่นเหมือนกาวที่ยึดติดองค์กรให้คงอยู่ได้ ในการสื่อสารภายในองค์กรนั้น มีระดับการสื่อสารอยู่หลายระดับด้วยกันไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การประชุม การฝึกอบรม การสัมมนา การชี้แจงด้านเอกสาร วารสาร หรือระบบ Internet และ E-mail ภายในองค์กรการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ สิ่งเหล่านี้ ผู้บริหารควรเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย มิใช่การสื่อสารระดับผู้บริหารเท่านั้น ต้องทำให้ทุกระดับทั้งฝ่ายปฏิบัติการและผู้บริหารรับทราบ ข้อมูลที่สอดคล้องกันจึงจะสร้างภาพลักษณ์หรือรับรู้ปัญหาขององค์กรได้ทั้งหมด ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ควรให้ความสำคัญ

ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

ความหมายของการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันขึ้นอยู่กับรูปแบบ ผลที่เกิดขึ้นว่าจะพิจารณาการสื่อสารในแง่ใดและมีวัตถุประสงค์ที่จะใช้ติดต่อสื่อสารนั้นอย่างไร การนำเอาความหมายใดไปใช้ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมและแนวทางในการพิจารณาปัญหา ความหมายต่างๆของการติดต่อสื่อสารได้รวบรวมไว้ ดังนี้

วนิดา นามบุตร (2543) การสื่อสารเป็นการสื่อความเข้าใจ หรือสื่อความหมายโดยการถ่ายทอดความรู้ ความคิดเห็นข้อเท็จจริงระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน ส่วนเสนาะ ติยาวี (2541) การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการเกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ การส่งข้อมูล ความคิด อารมณ์ ความชำนาญ และอื่นๆ โดยการใช้สัญลักษณ์ คำรูปแบบ ตัวเลข แผนภูมิ และอื่นๆ ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์ในชีวิตอย่างเดียวกัน หรือการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการซึ่งส่งความคิดที่กระทำขึ้นอย่างฉลาด ลึกซึ้ง โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน การควบคุมซึ่งกันและกัน และความเข้าใจจากแหล่งหนึ่งไปสู่ผู้รับ โดยตั้งใจที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับ ซึ่งอาจเป็นการกระทำโดยบุคคลเดียวหรือหลายบุคคล ในการส่งและรับข่าวสารซึ่งอาจถูกบิดเบือนด้วยสิ่งรบกวนภายใต้สภาพผลกระทบและโอกาสที่ทำให้เกิดข้อมูลย้อนกลับ ดังนั้น คำว่าการติดต่อสื่อสารอาจนำไปใช้ในลักษณะที่แตกต่างกัน 2 ประการ คือ อาจหมายถึงกระบวนการส่งสาร จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง หรืออาจหมายถึง กระบวนการที่บุคคลหนึ่งก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของบุคคลหนึ่งโดยอาศัยข่าวสาร และชร สุนทรายุทธ (ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในองค์การที่จะทำให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีความร่วมมือ ประสานงานกับทุกฝ่าย ปัจจัยของการอยู่ร่วมกันและความร่วมมือร่วมใจของสมาชิกที่จะช่วยกันทำงาน อย่่างไรก็ตามสิ่งที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานราบรื่นทำให้การประสานงานกันเป็นอย่างดีก็คือ การติดต่อสื่อสารของสมาชิกในองค์การ

โรเจอร์ (Rogers, 1976) การติดต่อสื่อสารว่าเป็นการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่างๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล พฤติกรรม ในที่นี้ หมายถึง การเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และพฤติกรรมที่แสดงออกโดยเปิดเผย สอดคล้องกับแบลโลว์ กิลสัน และโอดิออร์น (Ballow, Gilson and Odiorne, 1962) สรุปไว้ว่าการติดต่อสื่อสารในองค์การเป็นการแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อให้สมาชิกในองค์การหนึ่งได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่นได้ ซึ่งถ้าพิจารณาในทางการบริหารองค์การอาจจะกล่าวให้ชัดเจนขึ้นได้ว่า การติดต่อสื่อสารคือการกระจายหรือสื่อความหมาย

เกี่ยวกับนโยบาย และคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกับรับข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่างๆ กลับมา ส่วนชราวมม์ (Schramm, 1973) ได้พยายามอธิบายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นวงจรในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน ซึ่งกระบวนการสื่อสารจะเริ่มตั้งแต่การแปลความหมายการถ่ายทอดข่าวสารซึ่งกันและกันเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกัน ไปเรื่อย จนกว่าทั้งสองฝ่ายจะเข้าใจซึ่งกันและกัน สรุปไม่มีคำจำกัดความของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งที่จะนำไปใช้กับพฤติกรรมการสื่อสารได้ทุกรูปแบบ แต่ละคำจำกัดความจะมีวัตถุประสงค์ และผลที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน จึงทำให้ความหมายของการสื่อสารกว้าง และนำไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ การพิจารณาความหมายของการสื่อสารจึงต้องเลือกใช้ให้เหมาะสมกับกิจกรรมสื่อสารเป็นเรื่อง ๆ ไป ดังนั้นการสื่อสารต้องเกี่ยวกับองค์ประกอบสำคัญ ๆ 3 ประการ อันได้แก่ ผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ผู้รับข่าวสาร (Receiver) และตัวข่าวสาร (Message) เมื่อนำมารวมกันจะเรียกว่าเป็นการสื่อสาร จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร สามารถอธิบายได้ว่าเป็นกระบวนการของการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ระหว่างสองฝ่าย คือผู้ส่งสาร ส่งข่าวสาร เป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจ และช่วยในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้ต้องเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี และใช้หลักเหตุผลในการสื่อสาร มีการกระทำที่สอดคล้องกับคำพูด และใช้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้เกิดความแน่ใจและเข้าใจตรงกัน

วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมายของการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ส่งข่าวสาร โดยอาจจะมีการกำหนดและการเผยแพร่เป้าหมายของกิจกรรม การพัฒนาแผนเพื่อความสำเร็จของกิจกรรม การจัดระบบของคนและทรัพยากรอื่นๆ ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด การคัดเลือก การพัฒนา และการประเมินผลสมาชิกขององค์กร การนำ การสั่งการ การจูงใจ และการสร้างบรรยากาศที่บุคคลเกิดความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือ การควบคุมผลการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (ภารดี อนันต์นาวิ, 2551)

วนิดา นามบุตร (2543) วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารมีดังนี้

1. เพื่อทำให้เรามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เราจะไม่มีทางเข้าใจได้เลยถ้าไม่มี การติดต่อสื่อสารกัน
2. เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นจะทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ที่เป็นความคิดสร้างสรรค์ตามมา

3. เพื่อสร้างความพอใจหรือความบันเทิง ผู้ติดต่อสื่อสารต้องการให้สารที่ตนส่งออกไปสร้างความสุข สนุกเพลิดเพลิน และความพอใจแก่ผู้รับ

4. เพื่อให้ข้อมูล การติดต่อสื่อสารเพียงอย่างเดียวไม่พอ เราต้องรับผิดชอบข่าวสารต่างๆ ที่ได้เสนอไป เพราะหลายๆ ข้อมูลอาจจะต้องไปกระทบหน่วยงานอื่นๆ ตลอดจนการใช้สื่อในการส่งข้อมูลจะต้องมีความน่าเชื่อถือตามมาด้วย

จากแนวความคิดวัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสารสามารถสรุปได้ดังนี้ว่า วัตถุประสงค์ของการติดต่อสื่อสารก็เพื่อให้ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ส่งผลให้เกิดทัศนคติ แรงจูงใจ ความร่วมมือและเกิดพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อหน่วยงาน

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะมนุษย์เป็น “สัตว์สังคม” ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารจะก่อให้เกิดประโยชน์และมีความเหมาะสมกับสภาพสังคมในกาลปัจจุบันนั้นๆ นั่นก็คือ กระบวนการในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างมนุษย์ภายใต้สิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานภาพแต่ละยุคแต่ละสมัย แต่ละสถานที่ และแต่ละสถานการณ์

ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2545) มีดังนี้

1. เป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารงาน เพราะการสื่อสารจะช่วยให้การทำงานลุล่วงไปได้ โดยตลอด เป็นเครื่องช่วยตรวจสอบความเข้าใจเนื้องานและผลงาน ฯลฯ

2. เป็นเครื่องช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย การสื่อสารช่วยให้ความเข้าใจตรงกัน นำมาซึ่งความสนิทสนม ความไว้วางใจ นำไปสู่สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บริหารในระดับต่างๆ และพนักงานโดยรวม

3. ช่วยให้เกิดความเข้าใจระหว่างกันดีขึ้น การสื่อสารนำมาซึ่งความไว้วางใจ หากมีปริมาณที่เหมาะสมแล้ว จะช่วยให้เกิดความกล้าที่จะสื่อสาร กล้าที่จะถามกล้าที่จะออกความคิดเห็น ท้วงติง และช่วยให้ความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันมากยิ่งขึ้น

4. การสื่อสารมีส่วนอย่างมากในการประสานงาน ทำให้ทุกๆ หน่วยงานทำงานในหน้าที่ของตนไปอย่างสอดคล้องกับการทำงานของหน่วยงานอื่นๆ

5. ช่วยให้เกิดการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การที่บุคลากรขององค์กรทุกระดับสามารถสื่อสารได้อย่างเสรี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน มีความกล้าที่จะสื่อสาร ย่อมนำไปสู่การเสนอความคิดสร้างสรรค์ คิดที่จะทำให้เกิดผลงานที่ดีที่สุด นำองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้า

จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญในการบริหารของผู้บริหาร เป็นเครื่องมือที่สำคัญ ซึ่งผู้บริหารจะต้องสื่อความหมายที่ดี ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ระหว่าง ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา กับพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ผลที่ตามมาคือการทำงานที่ประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร

องค์ประกอบที่สำคัญของการติดต่อสื่อสาร คือ ผู้ส่งหรือผู้สื่อสาร ข่าวสาร ช่องทางหรือวิธีการ และผู้รับ ซึ่งทั้งผู้ส่งและผู้รับต้องมีความรู้ ความเข้าใจ รวมทั้งประสบการณ์ ในการทำความเข้าใจ มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 ประการ (การดี อนันต์นวิ, 2551)

1. ผู้ส่งหรือผู้สื่อสาร หมายถึง ผู้เริ่มการติดต่อหรือแหล่งข่าวสารซึ่งทำหน้าที่ส่งข่าวหรือกระจายข่าวสาร ลักษณะของผู้ส่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ บุคคลคนเดียวและกลุ่มบุคคล ผู้ส่งนี้จะต้องรู้จักใช้วิธีการใส่รหัส หมายถึง รู้จักใช้สัญญาณต่างๆ เช่น ภาษาพูด อักษรกิริยา ท่าทาง เป็นต้น การที่ผู้ส่งจำเป็นต้องรู้วิธีใส่รหัสเนื่องจากบางครั้งระบบสังคมและวัฒนธรรมที่ต่างกันใช้สัญลักษณ์ต่างกัน สิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวผู้ส่ง ได้แก่ ความรู้ของผู้ส่ง ความชำนาญในการสื่อสารของผู้ส่ง ทักษะของผู้ส่ง และระบบสังคม วัฒนธรรมตลอดจนสถานะในสังคม

2. ข่าวสาร หมายถึง สิ่งที่ผู้ส่งต้องการให้ผู้รับเข้าใจตรงกัน ซึ่งอาจไม่ใช่คำพูดหรือตัวอักษรเท่านั้น แต่ครอบคลุมไปถึงสิ่งต่างๆด้วย เช่น กิริยาท่าทาง คำพูดหรือภาษา สิ่งตีพิมพ์ สัญลักษณ์อื่นๆ

3. ช่องทางหรือวิธีการ หมายถึง วิธีทางที่จะนำข่าวสารไปสู่ผู้รับ บางครั้งเรียกว่า สื่อการติดต่อสื่อสาร มีดังนี้ Audio เป็นการติดต่อที่ใช้เสียงเป็นเครื่องช่วย ได้แก่ การพบปะโดยตรง ในรูปการสนทนา ประชุม โทรศัพท์ วิทยุ เสียงออก ระฆัง เสียงดนตรี เป็นต้น Visual ใช้ภาพหรือตัวหนังสือเป็นเครื่อง เช่น จดหมาย หนังสือ หนังสือพิมพ์ ป้ายประกาศ รูปแบบ Audio visual เป็นการสื่อสารที่มีทั้งภาพและเสียง เช่น ภาพยนตร์ โทรทัศน์

4. ผู้รับ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีเป้าหมายของการสื่อสาร ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ส่งต้องมีจุดประสงค์ให้ผู้รับเกิดความพอใจในข่าวสาร ผู้รับจะต้องมีการแปลรหัสอย่างถูกต้องด้วย

โดยทั่วไปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับก็เช่นเดียวกัน คือความรู้ของผู้รับ ความชำนาญในการสื่อสารของผู้รับ ทักษะของผู้รับ และระบบสังคม วัฒนธรรมตลอดจนสถานะในสังคมของผู้รับ

รูปแบบการติดต่อสื่อสาร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2547) การสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารระหว่างสมาชิกภายในขอบเขตขององค์กร ซึ่งใช้ช่องทางการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ช่องทางการสื่อสารที่เป็นทางการนั้นได้กำหนดไว้ชัดเจนตามระดับและโครงสร้างขององค์กร สำหรับช่องทางการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการนั้นมิได้กำหนดไว้ล่วงหน้าหรือวางแผนไว้ แต่เป็นไปตามปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างสมาชิกที่สอดคล้องตามธรรมชาติ การสื่อสารอย่างเป็นทางการภายในองค์กรแบ่งออกเป็น 3 แบบ คือ

1. การสื่อสารแนวดิ่ง (Downward Communication) การสื่อสารแบบนี้เป็นการถ่ายทอดข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งมักเป็นคำสั่ง นโยบาย ระเบียบ คำเตือน เรื่องแจ้งเพื่อทราบ ตลอดจนข้อมูลในการปฏิบัติงาน

2. การสื่อสารแนวตั้ง (Upward Communication) การสื่อสารแบบนี้เป็นการสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปสู่ผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจปรากฏในรูปของการเสนอความเห็น การร้องทุกข์ การชี้แจง การรายงาน การกรอกแบบสำรวจ การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน

3. การสื่อสารในระดับเดียวกัน การสื่อสารแบบนี้เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน เป็นการปรึกษาหารือ แบ่งปันข้อมูลในการปฏิบัติงาน เป็นช่องทางของการแก้ปัญหา ความขัดแย้งของบุคคลในระดับเดียวกัน

ภารดี อนันตนาวิ (2551) สภาพการติดต่อสื่อสารมีการจำแนกโดยอาศัยบุคคลผู้ทำการติดต่อสื่อสารหรือดำเนินกิจการติดต่อสื่อสารเป็นเกณฑ์ ได้แก่

1. การติดต่อสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) หมายถึงกระบวนการติดต่อสื่อสารซึ่งเกิดภายในตัวบุคคล หรือการติดต่อสื่อสารที่มีบุคคลเข้าร่วม การติดต่อสื่อสารเพียงคนเดียว นั่นคือ ผู้ทำหน้าที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะอยู่ในบุคคลเพียงคนเดียว โดยระบบกล้านเนื้อและระบบประสาทส่วนกลางภายในของบุคคลแต่ละคนจะแบ่งหน้าที่กันทำ ทั้งการส่งสารและการรับสารพร้อมกันไป การสื่อสารเกี่ยวข้องกับการคิด การใช้ภาษา และการแสดงกิริยาอาการของบุคคลแต่ละบุคคล

2. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลสองคนขึ้นไปมาทำการติดต่อสื่อสารกัน สามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารได้โดยตรง และตัวต่อตัว แต่ไม่จำเป็นต้องมีการเผชิญหน้ากันเสมอไป

โดยใช้ระบบสัญลักษณ์ที่สามารถเข้าใจร่วมกันได้และในสถานการณ์ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมกระบวนการติดต่อสื่อสารสามารถใช้อิทธิพลต่อกันและกันอย่างเท่าเทียม

3. การติดต่อสื่อสารกลุ่ม (Group Communication) การติดต่อสื่อสารกลุ่มเป็นระดับของการติดต่อสื่อสาร ที่บุคคลจำนวนหนึ่งที่มีลักษณะเป็นกลุ่มปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน แบบเผชิญหน้า การติดต่อสื่อสารกลุ่มเล็ก การติดต่อสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ เป็นการติดต่อสื่อสารที่อาศัยจำนวนบุคคลในกลุ่มที่ติดต่อสื่อสารเป็นเกณฑ์ ลักษณะสำคัญของการติดต่อสื่อสารกลุ่มคือ การปฏิสัมพันธ์มีลักษณะพลวัต และมีปริมาณข้อมูลสะท้อนกลับ และความสัมพันธ์ทางสังคมภายในสมาชิกกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อสภาพของการติดต่อสื่อสาร ขณะเดียวกันลักษณะของการติดต่อสื่อสารจะมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ทางสังคมด้วย เช่น การประชุมสัมมนา

4. การติดต่อสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) เป็นการถ่ายทอดข่าวสารไปสู่กลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นสาธารณะชนทั่วไป ซึ่งเป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารซึ่งอาจจะเกิดขึ้น ทั้งเป็นการพูดในที่สาธารณะและกระบวนการติดต่อสื่อสารมวลชน โดยมีรูปแบบ การติดต่อสื่อสารจากคนเดียวไปสู่คนจำนวนมาก

5. การติดต่อสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสาร ซึ่งข่าวสารถูกถ่ายทอดผ่านสื่อพิมพ์ หรือสื่อไฟฟ้า โดยกระบวนการติดต่อสื่อสารมวลชนนั้นแหล่งสารจะไม่ปรากฏตัวต่อหน้ากลุ่มเป้าหมายเหมือนการติดต่อสาธารณะแต่ใช้เทคโนโลยีเป็นการสื่อถ่ายทอดข่าวสารในรูปของวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสาร

ทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

ทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ได้นักทฤษฎีการสื่อสารให้ความหมายของการพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารไว้ ดังนี้

มธุรส สุขพงษ์ไทย (2547) ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับ เพราะข่าวสารที่ได้รับนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานต่างๆ ให้สำเร็จลุล่วงไป ส่วนสมยศ นาวิกาน (2546) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลได้มาเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลต้องการ ความพึงพอใจไม่ควรผูกอยู่กับความมีประสิทธิภาพของข่าวสารใดๆ ถ้าหากว่าการติดต่อสื่อสารเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้น เช่นเมื่อเราต้องการข่าวสารบางอย่างหรือเสนอข่าวสารตามแนวทางของเราก็จะมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

จากการศึกษาทฤษฎีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีที่เกิดขึ้นในการติดต่อสื่อสารกันของบุคคลในองค์กร จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องของความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับมาว่าสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลในองค์กรหรือไม่ หากข่าวสารที่ได้รับมาสอดคล้องกับความต้องการ บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่การสร้าง ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารยังต้องมีปัจจัยหลายๆ อย่างที่จะสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารให้เกิดขึ้นกับบุคลากรด้วย

แนวคำถามเพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการ (สมยศ นาวิการ, 2546) คือ

1. ความพึงพอใจในงานของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งและงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของงานจะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคตและผลปฏิบัติงานส่วนบุคคล

3. ความพึงพอใจในความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย สิ่งต่างๆ ที่บอกรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงเพื่อความมุ่งหมายของการปรับปรุงให้ดีขึ้นและกลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง

4. ความพึงพอใจในความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารต่างๆ ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารในองค์กร เช่น หนังสือเวียน เอกสารลายลักษณ์อักษร โดยมองว่าข่าวสารขององค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าวได้แก่ การใช้เอกสาร คุณค่าของเอกสาร การมาถึงของข่าวสารอย่างทันที่

6. ความพึงพอใจในวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารในแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และระดับความพึงพอใจที่ได้รับจากการอภิปรายและการได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน

จากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร สามารถอธิบายได้ว่าความพึงพอใจในงานของบุคคล ความเพียงพอของข่าวสาร ความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารต่างๆ คุณภาพ

ของสื่อ และวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ร่วมงาน นอกจากนี้ ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็คือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

ม้อติ แวดราแม และคณะ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบทของสถานศึกษา ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 4.12 และบุคลากรมีความรักความผูกพันองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.88 ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยพบว่าการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้น ได้รับอิทธิพลทางตรงจากระบบฐานข้อมูลมีค่าอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากปัจจัยด้านผู้บริหารและการสื่อสารองค์กร โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.54 และ 0.44 ตามลำดับ

รัตนา มลทลเพชร (2550) ได้ศึกษาปัจจัยการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนที่ได้รับการรับรองจากการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สองสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 และเขต 2 ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาและกระบวนการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยปัจจัยการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษาที่เอื้อต่อกระบวนการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียน โดยภาพรวมมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการกำหนดเป้าหมาย ด้านภาวะผู้นำ ด้านการควบคุมงาน และด้านการตัดสินใจ

อริยา คงเพียรภาค (2554) ได้ศึกษาปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัจจัยทางการบริหารของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ "มาก" โดยปัจจัยภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนปัจจัยทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอนมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 2) สภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 4 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ "มาก" โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนการจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3) ปัจจัยทางการบริหารที่เป็นตัวพยากรณ์การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของ

โรงเรียนขนาดเล็กที่ตีมีเพียง 6 ปีจ้ย คือ ปีจ้ยการจุงใจ การใช้เทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม ทรัพยากรเพื่อการเรียนการสอน การติดต่อสื่อสาร และโครงสร้างของโรงเรียน

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร สามารถอธิบายได้ ว่าหากความพึงพอใจในงานของบุคคล ความเพียงพอของข่าวสาร ความสามารถเสนอแนะ ปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลความมีประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารต่างๆ คุณภาพของสื่อ และวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารก็คือ บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

6.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ความรู้ คือ สารสนเทศที่นำไปสู่การปฏิบัติ เป็นเนื้อหาข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทฤษฎี หลักการ รูปแบบ กรอบความคิด หรือข้อมูลอื่นๆ ที่มีความจำเป็น และเป็นกรอบของการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ คำนิยม ความรอบรู้ในบริบท สำหรับการประเมินค่า และการนำเอาประสบการณ์กับสารสนเทศใหม่ๆ มาผสมรวมเข้าด้วยกัน ความรู้ที่ชัดแจ้งหรือที่เขียนระบุไว้ จะเป็นความรู้ที่สามารถถ่ายโอนในภาษาที่เป็นทางการและเป็นระบบ ในทางกลับกันความรู้ฝังลึกนั้นมีลักษณะที่ขึ้นกับบุคคล ซึ่งทำให้การระบุอย่างเป็นทางการและการสื่อสารทำได้ลำบาก

แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

คำว่าความรู้ นั้นในทัศนะของฮอสเปอร์ (อ้างถึงใน มาโนช เวชพันธ์, 2532) นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือ ได้ฟัง ความรู้ นี้ เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความ หรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา และมาตรฐานเป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการจำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อน หรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้ การจำได้จึงถือว่าเป็น กระบวนการที่สำคัญ ในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ ส่วนความเข้าใจ (Comprehension) นั้น ฮอสเปอร์ ชี้ให้เห็นว่าเป็นขั้นตอนต่อมาจากความรู้ โดยเป็นขั้นตอนที่จะต้องใช้ความสามารถของสมองและทักษะในขั้นที่สูงขึ้น

จนถึงระดับของการสื่อความหมาย ซึ่งอาจเป็นไปได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ โดยมักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ แล้ว อาจจะโดยการฟัง การเห็น การได้ยินหรือเขียน แล้วแสดงออกมาในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสารที่ได้ยินมาโดยคำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมเอาไว้หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนก็ได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์, 2542) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเองและ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

เบนจามิน บลูม (Benjamin S. Bloom อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ์, 2542) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่าหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่างๆ รวมถึงแบบกระสวนของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 บลูมและคณะได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (cognitive domain) ของคนว่าประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) ในเรื่องใดๆ ที่มีอยู่เดิมไปแก้ไข ปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้น สามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อยๆ หรือส่วนใหญ่ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (Criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสินใจ การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (Characteristics of Cognitivedomain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ความรู้ คือ สิ่งที่มนุษย์สร้าง ผลิต ความคิด ความเชื่อ ความจริง ความหมาย โดยใช้ข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น ตรรกะ แสดงผ่านภาษา เครื่องหมาย และสื่อต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นไปตามผู้สร้าง ผู้ผลิตจะให้ความหมาย

การจำแนกความรู้และลักษณะของความรู้

การจำแนกความรู้ตามลักษณะ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์

2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็น ความรู้ที่สามารถ ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึก

ความรู้ตามโครงสร้าง

1. โครงสร้างส่วนบนของความรู้ ได้แก่ ความคิด ปรัชญา หลักการ อุดมการณ์
 2. โครงสร้างส่วนล่างของความรู้ ได้แก่ ภาคนิปฏิบัติกรของความรู้ ได้แก่องค์ความรู้ที่แสดงในรูปของ ข้อเขียน สัญญา การแสดงออกในรูปแบบต่างๆ เช่น ศิลปะ การเดินขบวนทางการเมือง โครงสร้างส่วนล่างของความรู้มีโครงสร้างระดับลึกคือความหมาย (Significant) ความรู้และอำนาจเป็นสิ่งเดียวกัน เพราะถูกผลิตและเคลื่อนไ้ภายใต้รูปแบบ 2 รูปแบบ คือ

1. รูปแบบที่แสดงออกถึงความรุนแรง ได้แก่ ความรู้ทางการปราบปราม การทหาร การควบคุมนักโทษ อาชญวิทยา การสงคราม จิตเวชศาสตร์

2. รูปแบบที่แสดงออกถึงความไม่รุนแรง แต่แฝงไว้ด้วยความรุนแรง ได้แก่ ความรู้ทางด้านสื่อสารมวลชน การโฆษณา การตลาด ทฤษฎีบริหารธุรกิจ ทฤษฎีทางการเมือง ความรู้ทางการศึกษา การพัฒนาและทุกสิ่งที่ใช้การครอบงำความคิด ผ่านปฏิบัติการทางการสร้างความรู้ เพื่อกีดกัน/เบียดขับ/ควบคุมมนุษย์

ความรู้ภายใต้บริบทเฉพาะ

ความรู้ที่มีความเฉพาะเจาะจงไปที่บางบริบท บางสถานการณ์ ปล่อยให้จินตนาการถึงเห็ดสองพันธุ์ที่ขึ้นอยู่คนละฝากของภูเขา พันธุ์หนึ่งสามารถรับประทานได้ อีกพันธุ์เป็นเห็ดที่มีพิษ เมื่อข้ามขอบเขตนั้นไปอีกฝั่งหนึ่ง การใช้ความรู้ที่ขึ้นกับขอบเขตทางนิเวศเดิม อาจทำให้ออดตายหรือไม่ก็เกิดอันตรายจากพิษได้

กระบวนการสร้างความรู้บางอย่าง เช่น การลองผิดลองถูกหรือการเรียนรู้จากประสบการณ์มักก่อให้เกิดความรู้ที่อยู่ภายใต้บริบทเฉพาะ ประโยชน์หนึ่งของกระบวนการวิทยาศาสตร์คือ ทฤษฎีที่ได้จากระเบียบวิธีนี้ มักจะอิงกับบริบทเฉพาะน้อยกว่าวิธีอื่น ๆ

ความรู้ภายใต้บริบทเฉพาะมักแฝงอยู่ในภาษา วัฒนธรรม หรือประเพณี นักวิพากษ์ลัทธิจักรวรรดินิยมทางวัฒนธรรม กล่าวว่าการเกิดขึ้นของวัฒนธรรมเดียวทำให้ความรู้ท้องถิ่นบางอย่าง ถูกทำลายลง

ระดับของความรู้

หากจำแนกระดับของความรู้ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ คือ

1. ความรู้เชิงทฤษฎี (Know-What) เป็นความรู้เชิงข้อเท็จจริง รู้อะไร เป็นอะไร จะพบในผู้ที่สำเร็จการศึกษามาใหม่ๆ ที่มีความรู้โดยเฉพาะความรู้ที่จำมาได้จากความรู้ชัดแจ้งซึ่งได้จากการได้เรียนมาก แต่เวลาทำงาน ก็จะไม่มั่นใจ มักจะปรึกษารุ่นพี่ก่อน

2. ความรู้เชิงทฤษฎีและเชิงบริบท (Know-How) เป็นความรู้เชื่อมโยงกับโลกของความเป็นจริง ภายใต้อสภาพความเป็นจริงที่ซับซ้อนสามารถนำเอาความรู้ชัดแจ้งที่ได้มาประยุกต์ใช้ตามบริบทของตนเองได้ มักพบในคนที่ทำงานไปหลายๆปี จนเกิดความรู้ฝังลึกที่เป็นทักษะหรือประสบการณ์มากขึ้น

3. ความรู้ในระดับที่อธิบายเหตุผล (Know-Why) เป็นความรู้เชิงเหตุผลระหว่างเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่างๆ ผลของประสบการณ์แก้ปัญหาที่ซับซ้อน และนำประสบการณ์มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น เป็นผู้ทำงานมาระยะหนึ่งแล้วเกิดความรู้ฝังลึก สามารถถอดความรู้ฝังลึกของตนเองมาแลกเปลี่ยนกับผู้อื่นหรือถ่ายทอดให้ผู้อื่น ได้พร้อมทั้งรับเอาความรู้จากผู้อื่น ไปปรับใช้ในบริบท ของตนเองได้

4. ความรู้ในระดับคุณค่า ความเชื่อ (Care-Why) เป็นความรู้ในลักษณะของความศรัทธา เริ่ม สร้างสรรค์ที่ขับเคลื่อนมาจากภายในตนเองจะเป็นผู้ที่สามารถสกัด ประมวล วิเคราะห์ ความรู้ที่ตนเองมีอยู่ กับความรู้ที่ตนเองได้รับมาสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ขึ้นมาได้ เช่น สร้างตัวแบบหรือทฤษฎีใหม่หรือนวัตกรรม ขึ้นมาใช้ในการทำงานได้

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่จะทำให้เกิดคณะฯ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพนั้น บุคลากรส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องความร่วมมือ ความรู้ความเข้าใจต่อการประกันคุณภาพการศึกษาและระบบการจัดเก็บเอกสารต่างๆ สำหรับกลยุทธ์ แนวทางหรือวิธีการที่จะช่วยให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะนั้นๆ บุคลากรจะให้ความสำคัญในเรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การทำงานเป็นทีม และการกำหนดใ้งานประกันคุณภาพฯ เป็นหนึ่งในภาระงานที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วม

มาลัยพร เทวะประสิทธิ์พร (2556) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับดี จากอัตราการตอบแบบทดสอบถูกต้อง ร้อยละ 82.86 แต่ยังมีบางประเด็นที่ควรได้รับความรู้เพิ่มเติม ได้แก่ ระบบการพัฒนา

บุคลากรสายสนับสนุน การพัฒนาระบบและกลไกการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ และช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมและสามารถเข้าถึงกลุ่มบุคลากรสถาบันวัฒนธรรมและศิลปะได้เป็นอย่างดี คือ การจัดอบรม หรือบรรยายพิเศษ นอกจากนี้การใช้สื่ออื่นๆ ประกอบ เช่น คู่มือ สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรจะช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษายิ่งขึ้น

7. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ความหมายและความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นคำศัพท์วิชาการที่มีการกล่าวถึงในหมู่นักวิชาการจากหลายสาขาวิชาการและวิชาชีพ ได้แก่ “การวัดและประเมิน” (Measurement and Evaluation) การบริหารจัดการบุคลากร (Personnel Management) หรือในปัจจุบันนิยมเรียกกันด้วยชื่อใหม่ว่า “การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์” (Human Resource Management) จึงเกิดคำศัพท์เกี่ยวกับการ ประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษที่มีความหมายใกล้เคียงกันหลายคำ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแนวคิดความเชื่อของนักวิชาการแต่ละคนหรือกลุ่ม เช่น คำว่า “การวัดค่าผลการปฏิบัติงาน” (Performance Measurement) “การประเมินค่าผลการปฏิบัติงานโดยระบบคุณธรรม” (Merit-System of Performance Rating) “การวัดและประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน” (Performance Measurement and Evaluation) “การประเมินค่าของผู้ปฏิบัติงาน” (Employee Evaluation) “การประเมินค่าผลการปฏิบัติงาน” (Performance Evaluation) “การวัดประเมินผลการปฏิบัติงาน” (Performance Assessment) และ “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” (Performance Appraisal) ซึ่งมีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีชื่อเสียงหลายคนหลายกลุ่มได้ให้ความหมายไว้ อาทิ ประชัช เปี่ยมสมบูรณ์ (2532) เห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ “การเทียบระหว่างผลงานระดับบุคคลที่ปรากฏกับมาตรฐานที่วางไว้สำหรับตำแหน่งหน้าที่นั้นๆ โดยอาศัยการยอมรับร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้วางมาตรฐานกับผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะผู้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและตรวจสอบปริมาณงานและคุณภาพงานของบุคคลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ” ในขณะที่ ผุสดี รุมาคม (2551) ได้ให้ความหมายอย่างสั้นๆ ไว้ว่าเป็น “กระบวนการที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องในการประเมินและการบริหารพฤติกรรม (Behavior) และผลที่ได้ (Outcomes) จากการทำงานของพนักงาน” ส่วนนักวิชาการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2552) ในฐานะองค์การภาครัฐที่มี

ภารกิจหลักด้านการเพิ่มประสิทธิผลของราชการไว้ว่าเป็น “การประเมินความสำเร็จของงานอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินด้วยวิธีการที่องค์การกำหนดโดยเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติราชการ (การปฏิบัติงาน) ตามเกณฑ์มาตรฐานผลงานที่ผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานกำหนดร่วมกันไว้ตั้งแต่ต้นรอบการประเมิน”

ในขณะที่นักวิชาการชาวต่างชาติ เช่น Stufflebeam (1988) ให้คำจำกัดความว่าเป็น “การประเมินผลการปฏิบัติงานและ/หรือคุณสมบัติของบุคคลที่กระทำอย่างเป็นระบบและสัมพันธ์กับบทบาททางวิชาชีพและจุดมุ่งหมายเฉพาะขององค์กรหรือสถาบัน” ส่วน Mathis & Jackson (2004) ให้ความหมายว่าเป็น “กระบวนการพิจารณาตัดสินว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีเพียงไร เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้และสื่อสารผลพิจารณาให้พนักงานเหล่านั้นทราบ” ซึ่งสอดคล้องกับ Hall (2006) ที่กล่าวไว้ว่าเป็น “วิธีการประเมินการทำงานของพนักงานแต่ละคนอย่างเป็นทางการ โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่เขาได้รับมอบหมาย”

จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่กล่าวมาข้างต้น สามารถอธิบายได้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการพิจารณาตัดสินความสำเร็จของงานซึ่งเป็นผลจากการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านต่างๆ ทั้งผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติ พฤติกรรมหรือสมรรถนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และคุณลักษณะที่เป็นอัตลักษณ์เฉพาะในการปฏิบัติงานว่ามีปริมาณและคุณภาพดีเพียงใด ด้วยหลักการและวิธีการที่องค์การกำหนดและสื่อสารให้บุคลากรรับรู้ทั่วกัน โดยเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนการปฏิบัติงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้บริหารในฐานะผู้ประเมินและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานกำหนดร่วมกันไว้ก่อนการประเมิน

ความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นงานส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาครัฐและเอกชนมีความสำคัญทั้งต่อบุคลากร ผู้บังคับบัญชา และองค์กรดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญระดับบุคลากร การประเมินมีความสำคัญต่อบุคลากรผู้ทำงานในระดับ ปฏิบัติการเพราะเป็นเครื่องมือช่วยทำให้ตนทราบว่าปฏิบัติงานเป็นอย่างไร มีคุณค่าในสายตาของ ผู้บังคับบัญชาหรือนายจ้างหรือไม่อย่างไร (Grote, 1996) มีข้อจำกัดอะไรบ้างที่สมควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขและ/หรือมีข้อดีอะไรบ้างที่ควรดำรงรักษาไว้หรือพัฒนาเสริมสร้างให้ดียิ่งขึ้นไป

2. ความสำคัญระดับผู้บริหาร การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้บังคับบัญชาแต่ละคนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อผู้บริหาร สารสนเทศจากผลการประเมินจะทำให้ผู้บริหาร องค์กรทราบว่าบุคลากรคนใดมีผลการปฏิบัติงานดีเด่นสมควรได้รับการเสริมแรงหรือปลั่งใจด้วยการยกย่องชมเชยหรือให้ความดีความชอบในรูปแบบอื่นๆ หรือบุคลากรรายใดไม่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสมควรได้รับการแจ้งเตือนให้ทราบ รวมทั้งสืบหาสาเหตุและแสวงหาวิธีการร่วมกันเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ความสำคัญระดับองค์กร สารสนเทศจากผลการประเมินการปฏิบัติงานจะช่วยให้ องค์กรทราบว่าพนักงานและผู้บริหารแต่ละคนปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรหรือไม่เพียงใด โดยช่องว่างระหว่างเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงเป็นสารสนเทศย้อนกลับ (Feedback) ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาหรือข้อจำกัดที่อาจมาจากทั้งระดับบุคคล เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์สนับสนุนการทำงานหรือกระบวนการทำงาน เมื่อวิเคราะห์และทราบสาเหตุของปัญหาแล้วก็จะนำไปสู่การวางแผน อัตรากำลังบุคลากร การสอนงานและการฝึกอบรม รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบหรือการให้ผลตอบแทนต่างๆ ที่เหมาะสมแก่บุคลากรต่อไป

กรอบแนวคิดและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีหลักเกณฑ์ จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชารู้ขีดความสามารถ ของบุคลากรภายใต้บังคับบัญชา และจะได้กำหนดวิธีการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละคน หรือช่วยให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานได้สำรวจตนเองว่าสมควรปรับปรุงหาความรู้เพิ่มเติมด้านใดบ้างเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพของตนเอง ทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานยังเป็นปัจจัยเกื้อหนุนระบบคุณธรรม (Merit system) ช่วยผดุงความยุติธรรมและทำนุบำรุงขวัญให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน มองเห็นแนวทางแห่งความก้าวหน้าในอนาคตว่าจะเป็นอย่างไร ดังนั้น เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ จึงจำเป็นต้องทราบถึงแนวคิดและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละกลุ่มหรือสำนักความคิด (School of Thoughts) โดย วูดและมาร์แชล (2536) ได้เสนอแนวคิดและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญไว้สี่กลุ่มตามพัฒนาการของการประเมินคือ

1. แนวคิดการวัด (Measurement school) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดกลุ่มนี้เกิดจากฐานความเชื่อที่ว่าผลลัพธ์ของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ

การประเมินผลของงานที่บุคคลปฏิบัติในปัจจุบันหรืออดีตที่ผ่านมา โดยมีผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นวัด และประเมินผลด้วยเครื่องมือที่มีความเป็นปรนัย (Objectivity) ที่เที่ยงตรง (Validity) และเชื่อมั่นได้ (Reliability) เพื่อช่วยป้องกันความคลาดเคลื่อนจากความลำเอียงของผู้ประเมินที่อาจแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ความรู้สึกที่เข้ามากระทบจิตใจ คุณภาพของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดกลุ่มนี้ จึงขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจเชิงทฤษฎีด้านการวัด ความสามารถ และทักษะในการสร้างและพัฒนาเครื่องมือหรือเทคนิควิธีการวัดค่าคุณสมบัติและคุณลักษณะ โดยเครื่องมือที่นิยมใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานจากการวัดคุณสมบัติ คุณลักษณะหรือสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานได้สัมฤทธิ์ผล ได้แก่ (ก) มาตรฐานประเมินค่าแบบกราฟิก (Graphic Rating Scales) (ข) มาตรฐานประเมินค่าแบบผลรวมคะแนน (Summated Rating Scales) (ค) แบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ที่มีทั้งแบบถ่วงน้ำหนักและแบบบังคับให้เลือกรายการ (ง) วิธีการเปรียบเทียบระหว่างบุคคล (Employee Comparison System) ประกอบด้วยวิธีการจัดลำดับที่และการเปรียบเทียบแบบรายบุคคลและแบบรายคู่ (จ) วิธีการแบ่งระดับ (ฉ) วิธีการประเมินตามค่าคะแนน โดยเครื่องมือและวิธีการเหล่านี้มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดในการนำไปใช้วัดค่าแตกต่างกันไปไม่มีประเภทใดมีข้อดีสมบูรณ์แบบทั้งหมด (ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์, 2532; Grote, 1996)

สำหรับข้อดีของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดกลุ่มนี้ คือ การมีระเบียบ กฎเกณฑ์การให้คะแนนเป็นตัวเลขและมาตรฐานชี้วัดเชิงเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลชัดเจนเป็นรูปธรรม มีความถูกต้องตรงกับสภาพจริง รวมทั้งมีความคงเส้นคงวา เสมอภาค และยุติธรรมตามการรับรู้ของบุคลากรแต่ละคนที่ได้รับการประเมิน ส่วนข้อจำกัดคือ การยึดถือกฎเกณฑ์การให้คะแนนเพื่อบ่งชี้ค่าของผลงานอย่างเข้มงวดตายตัวตามหลักการวัดค่าเชิงปริมาณ โดยทั่วไปมักใช้เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับการสร้างเครื่องมือหรือพัฒนาเทคนิควิธีการวัดให้มีคุณภาพด้านความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นแทนที่จะใช้ไปเพื่อนำข้อมูลสารสนเทศจากการประเมินย้อนกลับไปใช้พัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

2. แนวคิดการสัมภาษณ์เพื่อการประเมิน (Appraisal Interview School) แนวคิดกลุ่มนี้มุ่งเน้นลักษณะของงานที่บุคลากรปฏิบัติ โดยผู้บริหารทำหน้าที่ประเมินพฤติกรรมการทำงานให้เป็นผลสำเร็จกระทำด้วยกระบวนการติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางการสัมภาษณ์ระหว่างตัวผู้บริหารและบุคลากรผู้บังคับบัญชาในฐานะผู้รับการประเมินแต่ละคน นักวิชาการคนสำคัญที่ให้ความสนใจและศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยวิธีการสัมภาษณ์ คือ Norman Maier, (1958a; อ้างถึงใน วูดและมาร์แชล, 2536) โดยได้จำแนกการสัมภาษณ์เพื่อการประเมิน ออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ (1) การแจ้งและการรับฟัง (2) การแจ้งและการจูงใจ และ (3) การ

แก้ไขปัญหาร่วมกัน วิธีการแก้ไขปัญหาร่วมกันนี้ Maier (1958b; อ้างถึงในวูดและมาร์แชล, 2536) กล่าวว่า เป็นวิธีการที่ช่วยให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อผู้บริหารและปฏิบัติทางบวกทั้งต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการทำงานในองค์กร หลักการที่ดีของการสัมภาษณ์เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การกำหนดกระบวนการและโครงสร้างเนื้อหาสาระของการสัมภาษณ์อย่างเจาะจงและเชื่อมโยงกับการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะขั้นตอนการกำหนดเป้าหมายและการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรแต่ละคนทราบในกระบวนการสัมภาษณ์ (Latham & Wexley, 1981; อ้างถึงในวูดและมาร์แชล, 2536) ที่ผู้บริหารจะต้องกระทำอย่างชัดเจน มีเมตตาจิตและหลีกเลี่ยงการแสดงความเห็นด้วยอารมณ์ สำหรับข้อดีของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดกลุ่มนี้คือ การช่วยเสริมสร้างความรู้สึภาคภูมิใจและการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในหมู่บุคลากร ยิ่งถ้ากระบวนการสัมภาษณ์กระทำในระบบเปิด มีการยกย่องให้เกียรติและสร้างพลังใจขณะสื่อสารถึงกันภายใต้บรรยากาศไว้วางใจระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ก็ยิ่งจะช่วยเอื้ออำนวยไปสู่การยอมรับผลการประเมินและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ส่วนข้อจำกัด คือ การมีความเป็นไปได้ในการเกิด “การเมืองในการประเมิน” ด้วยการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างผู้บริหารและบุคลากร ทั้งนี้เพราะผู้บริหารและบุคลากรภายใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กันในลักษณะต่างตอบแทน “แลกเปลี่ยน” และพึ่งพาอาศัยกัน

3. แนวคิดกระบวนการปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Process School) หลักการสำคัญของแนวคิดกลุ่มนี้ คือ ความถูกต้องแม่นยำของการประเมินมีนัยแห่งความหมายกว้างกว่าความเที่ยงตรงหรือความถูกต้องแม่นยำของการประเมินตามกลุ่มแนวคิดการวัดที่ 1 กล่าวคือ เป็น ความถูกต้องแม่นยำที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอันสลับซับซ้อนในด้านการรู้คิดหรือปัญญาทางสังคม (มิใช่ขึ้นอยู่กับความเป็นปรนัยความเที่ยงตรงหรือความเชื่อมั่นของการวัดค่าเชิงปริมาณเท่านั้น) ในทางตรงกันข้ามวิธีการผสมผสานปัจจัยเกี่ยวข้องตามมิติต่างๆ จะช่วยทำให้เข้าใจกระบวนการรู้คิดหรือปัญญาทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการใช้ดุลยพินิจตัดสินผลการปฏิบัติงานอย่างรอบด้านมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้การประเมินด้วยวิธีการหลากหลายมิติยังช่วยตรวจสอบความสอดคล้องต้องกันของข้อมูลหลักฐานที่รวบรวมได้ว่ามีมากน้อยเพียงใด ซึ่งจะส่งผลทำให้การใช้วิจารณ์ตัดสินคุณค่าและมูลค่าของผลการปฏิบัติงานเที่ยงธรรมและตรงกับสภาพความเป็นจริง

สำหรับข้อดีของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดกลุ่มนี้ คือ การพิจารณาทำความเข้าใจปัจจัยด้านปัญญาทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างรอบด้าน ช่วยทำให้กระบวนการประเมินมีความเป็นไปได้จริงทางการปฏิบัติและลดระดับวิกฤติปัญหา

การเมืองในการประเมินผล เมื่อเปรียบเทียบกับ การประเมินจากแนวคิดอื่นๆ ส่วนข้อจำกัด คือ การพิจารณาทำความเข้าใจปัจจัยด้านปัญญาทางสังคมที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการประเมินไม่ได้ หมายความว่าผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบงานการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรจะสามารถลดอิทธิพลของปัจจัยด้านต่างๆ ทางสังคมอันซับซ้อนได้ทั้งหมด โดยเฉพาะปัจจัย นอกเหนือการควบคุมหรือการสั่งการของผู้ใดก็ตาม

4. แนวคิดการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management School) แนวคิดกลุ่มนี้เชื่อว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานถือเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมประจำวันของผู้บริหารที่นำไปใช้ เป็นเครื่องมือเสริมสร้างแรงจูงใจ ปรับความคาดหวังและพฤติกรรมทางบวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งการแก้ไขปัญหาและการจัดสรรทรัพยากรขององค์กร เหตุผลหลักในการปรับแนวคิดดั้งเดิมเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แยกเป็นอิสระจากกิจกรรมอื่นๆ ที่กระทำเป็นลำดับสุดท้ายเพียง 1 หรือ 2 ครั้งต่อปี ให้มาบูรณาการเชื่อมโยงเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับกิจกรรมอื่นๆ ของระบบการบริหารจัดการแบบองค์รวมที่ผู้บริหารต้องดำเนินการเป็นรายวันเพื่อเป็น “กลไกผลักดัน” การนำผลการประเมินไปใช้ เป็นสารสนเทศย้อนกลับให้องค์กร และบุคลากรศึกษาทบทวนและปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กรให้เกิดขึ้น โดยต่อเนื่องตลอดทั้งปี หลักการประเมินสำคัญของแนวคิดกลุ่มนี้ คือ การใช้เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหารและบุคลากรแต่ละคนตกลงร่วมกันเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การทำงานของบุคลากรมีส่วนช่วยสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value Added) ให้กับองค์กรในภาพรวม (มากกว่าการยึดมั่นถือมั่นเรื่องความถูกต้องแม่นยำของการ ประเมิน) หลักการสำคัญตามแนวคิดกลุ่มนี้นิยมใช้วิธีการยึดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก ประกอบด้วย (ก) วิธีการประเมินแบบยึดผลงาน (ข) วิธีการประเมินแบบอิงมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ค) วิธีการประเมินโดยใช้ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และ (ง) วิธีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง ข้อดีของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวคิดกลุ่มนี้ คือ ผู้บริหารขององค์กรมีโอกาสประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในบังคับบัญชาบ่อยครั้งขึ้น เนื่องจากการประเมินผลมาเป็นส่วนหนึ่งในงานประจำวันของผู้บริหารจะต้องกระทำเชื่อมโยงกับงานอื่นๆ ในกระบวนการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงาน โดยไม่ใช่การประเมินผลการปฏิบัติงานแค่เพียงเป็นเครื่องมือการบริหารที่แยกเป็นอิสระจากงานบริหารอื่นๆ ที่กระทำเฉพาะกิจเพื่อเลื่อนเงินเดือนบุคลากรในตอนครึ่งปีหรือปลายปี ถือเป็นจุดแข็งสำคัญของแนวคิดนี้ ส่วนข้อจำกัด คือ ผู้บริหารมักไม่ประเมินผลได้อย่างต่อเนื่องเชื่อมโยงไปพร้อมกับงานอื่นๆ ในกระบวนการบริหารจัดการผลการปฏิบัติงานด้วยเหตุแห่งความเป็นพลวัตและความหลากหลายในบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องปฏิบัติในแต่ละวัน (Kotter,

1982; อ้างถึงใน วูดและมาร์แชล, 2536) และการใช้สารสนเทศจากการประเมินที่ยึดเป้าหมายเป็นเกณฑ์เปรียบเทียบกับระดับสัมฤทธิ์ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละคนไม่อาจนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบได้อย่างเที่ยงตรงและยุติธรรมสำหรับการตัดสินใจทางการบริหารงาน เพราะการกำหนดเป้าหมายและปัจจัยเกี่ยวข้องอื่นๆ ตามระดับผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันกระทำได้อย่างยาก (Bernardin & Beatty, 1984: อ้างถึงใน วูดและมาร์แชล, 2536)

8. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับประสิทธิผลองค์การ

เรซา ชูสุวรรณ (2550) ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ พบว่าสมรรถนะบุคคล ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์การ จึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผล เพื่อเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะที่เป็นตัวแปรเหตุ กับประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นตัวแปรผล พบว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่สำคัญขององค์การ องค์การที่มีประสิทธิผล จำเป็นที่จะต้องมีบุคลากร ซึ่งได้แก่ ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ (ภรณี กิรีติบุตร, 2529)

ผลการศึกษาความหมายของประสิทธิผลจากความเห็นของ Lawless (1979) Mundel (1983) Baird และคณะ (1990) Bartol และ Martin (1991) สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพหมายถึงการ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์การกำหนดขึ้น ประสิทธิภาพเกี่ยวข้องกับขอบเขตของเป้าหมายและระดับของผลลัพธ์ที่ผลิตออกมาและสามารถปฏิบัติงานบรรลุผลตามเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลองค์การ

Boyatzis (1982) ได้แสดงถึงความสัมพันธ์ของสมรรถนะบุคคลและปัจจัยอื่นๆ กับผลลัพธ์ขององค์การไว้ในทฤษฎี ว่าด้วยพฤติกรรมการทำงานกับผลลัพธ์ขององค์การ (Contingency Theory of Action and Job Performance) ที่แสดงให้เห็นว่า ผลงานที่ดีเลิศขององค์การ เกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยสามประการคือ บุคคล งาน และองค์การ ปัจจัยเกี่ยวกับบุคคล ได้แก่

วิสัยทัศน์ ปรัชญาในการทำงาน วิธีการทำงาน ความรู้ ความสามารถหรือสมรรถนะของแต่ละคน จะต้องมีความสัมพันธ์ที่เหมาะสมสอดคล้อง กับความต้องการในบทบาท ภารกิจและหน้าที่เฉพาะ ของงาน กับสิ่งแวดล้อมขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้าง ระบบ กลยุทธ์การสร้างเสริมความเจริญเติบโตขององค์กร ความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสามประการ สามารถทำนายผลลัพธ์ขององค์กรได้ การปรับตัวให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสมระหว่างบุคคล ความต้องการของงานและสิ่งแวดล้อมขององค์กรก่อให้เกิดความสามารถหลักขององค์กร และ ส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีเลิศและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้ ลักษณะของ ความสัมพันธ์ ดังภาพประกอบ 2

ความต้องการของบุคคล (Individual)

- วิสัยทัศน์ ค่านิยม ปรัชญา
- ความเชื่อ ความรู้
- ความสามารถในเชิงสมรรถนะ
- สถานะและวงจรการดำรงชีวิต
- สถานะและวงจร
- การประกอบอาชีพ

ความต้องการของงาน (Job demands)

- หน้าที่ บทบาท
- ตามลักษณะงาน



Best fit

ความสำเร็จ = จุดที่บุคคลได้รับการกระตุ้น จากอิทธิพลด้านงานและสภาพแวดล้อม องค์กร จนสามารถปฏิบัติงานด้วยความ เต็มใจ รู้ลึกทำทาย และเกิดผลงานที่มี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

สภาพแวดล้อมขององค์กร

(Organizational Environment)

- วัฒนธรรมและบรรยากาศองค์กร
- โครงสร้างและระบบองค์กร
- กลยุทธ์และจุดอึดตัวของอุตสาหกรรม
- ตำแหน่งขององค์กร
- บริบทแวดล้อมภายนอกองค์กร

ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ของบุคคล บทบาทในงาน และสิ่งแวดล้อมขององค์กรกับ ประสิทธิภาพขององค์กร

ที่มา : Boyatzis (1982)

ความสัมพันธ์ของสมรรถนะบุคคลกับปัจจัยสิ่งแวดล้อมขององค์กร ตามแนวคิด ของ Boyatzis สอดคล้องกับผลการวิจัยของพิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะของ พนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงิน แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอิทธิพลของลักษณะส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์กรที่มีต่อสมรรถนะของพนักงานใน

บริษัท จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท จำนวน 117 คน ผลการวิจัยพบว่าลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานผู้จัดการ และบรรยากาศองค์การด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสามารถพยากรณ์สมรรถนะโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการติดต่อสื่อสารภายในองค์การสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญทางเทคนิคของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Gibson และคณะ (1997) มีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การ เกิดจากความสัมพันธ์ของประสิทธิผล 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ ดังนี้

1. ประสิทธิผลของบุคคล (Individual Effectiveness) เป็นผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่งานของพนักงานหรือสมาชิกขององค์การ ซึ่งหน้าที่งานที่ถูกปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของงานหรือตำแหน่งในองค์การ

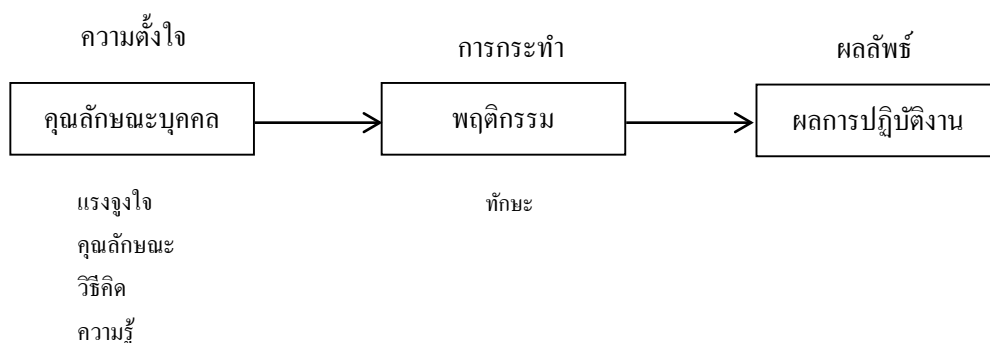
2. ประสิทธิผลของกลุ่ม (Group Effectiveness) เป็นผลรวมของการช่วยเหลือสนับสนุนของสมาชิกในกลุ่มทั้งหมด โดยที่ประสิทธิผลของกลุ่มเป็นมากกว่าผลรวมของการช่วยเหลือสนับสนุนของแต่ละบุคคลในงานประเภทระบบสายพาน แต่เป็นในรูปของพลังร่วม (Synergy) ที่แสดงถึงการรวมตัวกันของการร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือกันของบุคคลที่มีลักษณะเกินกว่า การรวมตัวกันธรรมดา

3. ประสิทธิผลขององค์การ (Organizational Effectiveness) องค์การประกอบไปด้วยบุคคลและกลุ่ม ดังนั้นประสิทธิผลขององค์การจึงประกอบด้วยประสิทธิผลของบุคคลและกลุ่ม แต่ประสิทธิผลขององค์การ ได้รับผลกระทบของพลังร่วม (Synergistic Effects) ที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิผลในระดับสูงกว่าผลรวมจากส่วนต่าง ๆ ธรรมดาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ แสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลของกลุ่มจะขึ้นอยู่กับประสิทธิผลของบุคคล ในขณะที่ประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับประสิทธิผลของบุคคลและกลุ่ม ความสัมพันธ์ทั้ง 3 ระดับนี้จะมีพลังร่วม (Synergistic Effects) ซึ่งทำให้ประสิทธิผลของกลุ่มมีมากกว่าผลรวมของประสิทธิผลของบุคคล เพราะว่าการใช้พลังร่วมจะตระหนักถึงการใช้ความพยายามร่วมกัน ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลทั้ง 3 ระดับของ Gibson และคณะ มีลักษณะดังภาพประกอบ 3



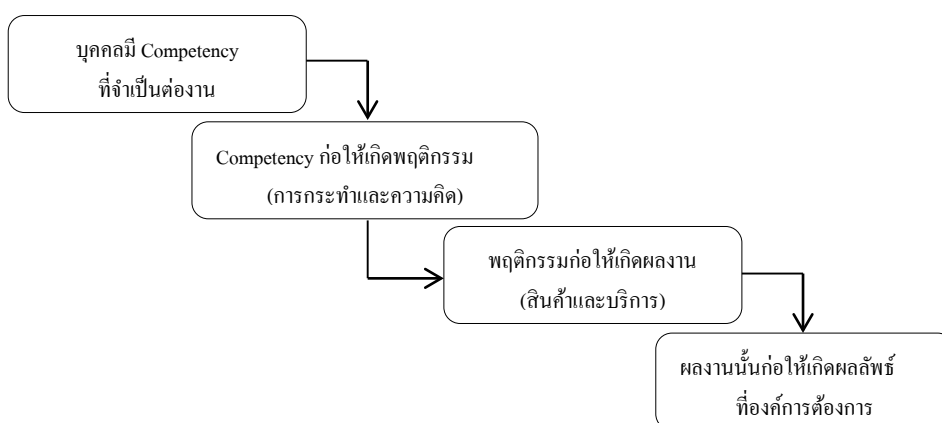
ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร
ที่มา : Gibson และคณะ (1997)

จะเห็นได้ว่าประสิทธิผลระดับของบุคคลนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเกิดประสิทธิผลระดับกลุ่มและองค์กร การที่พนักงานอัน ได้แก่ ผู้บริหารหัวหน้างานและผู้ที่บังคับบัญชาแต่ละคนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในหน้าที่งานเฉพาะของตนเอง และร่วมมือร่วมใจในการทำงานแล้ว กลุ่ม และองค์กรก็จะมีประสิทธิผลไปด้วย Lawless (1979) กล่าวว่าองค์กรจะไม่เกิดประสิทธิผลขึ้น ถ้าหากปราศจากบุคคลที่มีประสิทธิผล การวัดประสิทธิผลของบุคคลสามารถวัดได้จากผลิตภาพ (Productivity) ผลลัพธ์ของบุคคล (Personal Output) ผลลัพธ์ทางความคิดสร้างสรรค์ (Creative Output) ความซื่อสัตย์ของบุคคล ความผูกพันในงานและองค์กร (Personal Loyalty or Commitment) สามารถประเมินได้ในรูปของระดับการพัฒนาตนเอง (Personal Development) ระดับของความรับผิดชอบ (Level of Responsibility) และวุฒิภาวะ (Maturity) เป็นเกณฑ์ในการวัด วิธีการและหลักในการวัดจะต้องสอดคล้องกับบทบาทของบุคคล ในองค์การความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของสมรรถนะ และสมรรถนะบุคคล ที่ส่งผลต่อผลสำเร็จของงาน นั้น Spencer และ Spencer (1993) อธิบายว่า สมรรถนะโดยทั่วไปจะประกอบด้วยเจตนา (Intent) ซึ่งเป็นแรงผลักดันด้านแรงจูงใจและลักษณะนิสัย (Motive or Trait Force) ที่ทำให้เกิดการกระทำที่นำไปสู่ผลลัพธ์ พฤติกรรมที่ปราศจากเจตนาไม่ถือว่าเป็นสมรรถนะ ซึ่งเป็นลักษณะของความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผล ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความสัมพันธ์อย่างมีเหตุผลของสมรรถนะ
ที่มา : Lawless (1979)

จากแนวคิดของ Spencer และ Spencer แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า องค์ประกอบของสมรรถนะซึ่งเป็นที่มาของสมรรถนะบุคคล มีความสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิผลของงานสุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548 ก) ได้สรุปแนวคิดของ Shermon และ Parry ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Spencer และ Spencer ว่าสมรรถนะเกิดจากองค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบ ซึ่งสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม และเป็นคุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสมรรถนะจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันนำมาสู่ผลงานและนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ลักษณะของความสัมพัทธ์ ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ความสัมพันธ์ของสมรรถนะกับผลงานและผลลัพธ์

ที่มา : Shermon และ Parry (อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548 : ก)

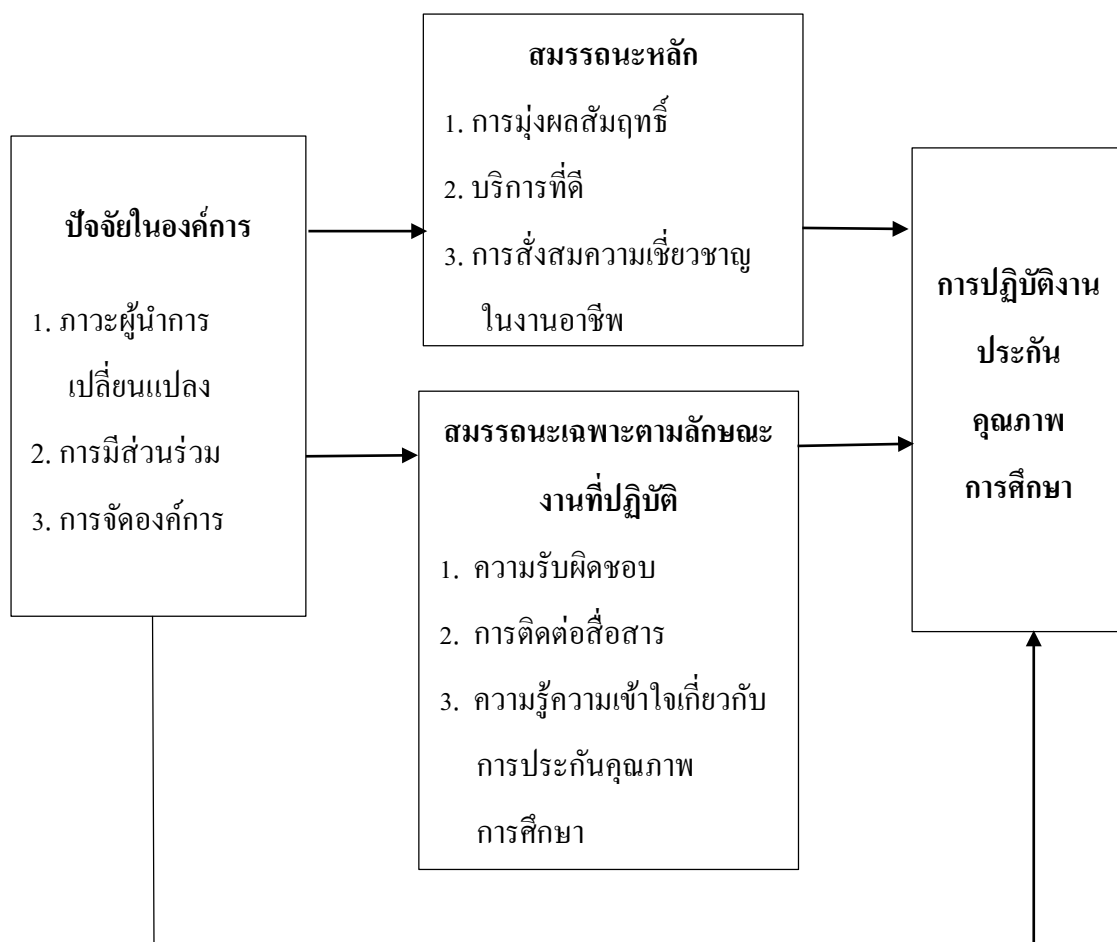
ตาราง 1 (ต่อ)

แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	ตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา								
	ภาวะผู้นำ	การมีส่วนร่วม	การจัดองค์การ	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	การบริหารที่ดี	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ความรับผิดชอบ	การติดต่อสื่อสาร	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
พัชรินทร์ โต้ะบุรินทร์ (2548)			✓						
ม้อดี แวดราแม และคณะ (2555)								✓	✓
มาลัยพร เทวะประสิทธิ์พร (2556)									✓
มุกดา จิตพรมมา (2552)		✓							
รัตนา มลทลเพชร (2550)	✓							✓	
วาสนา สะอาด และคณะ (2557)			✓						
วิทยา จันท์ศรี (2551)	✓								
วิไลภรณ์ แยมสวน (2552)		✓		✓	✓	✓			
สมพุด เกตขจร (2552)	✓								
สมฤทัย อยู่รอด (2555)				✓	✓	✓			
สร้อยขวัญ เสมอพิทักษ์ (2552)		✓							
สัสมาน สะบุคิง (2551)	✓	✓						✓	
สาวิตรี ไชยสมบัติ (2552)		✓	✓						
สุนีย์ ทองห่อ (2548)	✓								
อริยา คงเพียรภาค (2554)	✓							✓	
อาภาพร สุพรและคณะ (2557)		✓							✓

ตาราง 1 (ต่อ)

แนวคิด/ทฤษฎี/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	ตัวแปรที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา								
	ภาวะผู้นำ	การมีส่วนร่วม	การจัดองค์การ	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	การบริหารที่ดี	การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ความรับผิดชอบ	การติดต่อสื่อสาร	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
เชสเตอร์ (สบโชค พูลนอม.2523 : 9 ; อ้างอิงจาก Chester. 1962)							✓		
ธงชัย สันติวงษ์ (2537)			✓						
แคทเทล (Cattell, 1963)							✓		
กู๊ด (Good, 1973 : 498 อ้างถึงใน กองศรี เชิญชม, 2547)							✓		
บราวเนและคอห์น (Browne and Cohn, 1968 อ้างถึงใน ยาใจ ปะมาคะเต, 2549)							✓		
Edwin B.Flippo (1970)			✓						
Prof. Warren R. Plunkett (1994)			✓						
K. Michele Kacmar (1993)			✓						
Prof. Don Hellriegel (1992)			✓						
Prof. Andrew J. DuBin (1994)			✓						
วະรีพร บำรุงผล (2548)							✓		
สมคิด บางโม (2538)			✓						
รวม	9	11	12	4	4	3	5	5	4

9. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรต้นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ โดยมีหัวข้อในการวิจัย คือ

- 1) ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 2) แบบแผนการวิจัย
- 3) เครื่องมือในการวิจัย
- 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5) การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆที่ใช้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง อันประกอบด้วยสาระสำคัญดังต่อไปนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 830 คน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 653 คน และสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 177 คน (หน่วยงานรับผิดชอบงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ สืบค้นเมื่อ 21 เมษายน 2559)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 474 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้หน่วยมหาวิทยาลัย 5 ราชภัฏกลุ่มภาคใต้ เป็นหน่วยในการสุ่ม มีลำดับขั้นตอนการสุ่มดังนี้

2.1 ประมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทั้งนี้ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 โดยคำนวณจากสูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie and morgan, 1970) ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 474 คน

2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้หน่วยมหาวิทยาลัย 5 ราชภัฏกลุ่มภาคใต้เป็นหน่วยในการสุ่ม เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กำหนดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยจำแนกตามมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

มหาวิทยาลัย	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	436	205
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	244	148
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	120	92
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา	19	19
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	11	10
รวม	830	474

3. ทดลองเครื่องมือครั้งที่ 1 สุ่มบุคลากรที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจาก 5 มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ จำนวน 50 คน

4. ทดลองเครื่องมือครั้งที่ 2 สุ่มบุคลากรที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ โดยกลุ่มบุคลากรที่ไม่ซ้ำกับกลุ่มทดลองครั้งที่ 1 จำนวน 50 คน

2. แบบแผนการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามที่ออกแบบเพื่อตรวจสอบบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะ

ตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ทบทวนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง เช่น วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัย บทความทางวิชาการและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3. เครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Method) เพื่อตรวจสอบบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ โดยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทบทวนตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งต่างประเทศและในประเทศ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

2. ศึกษารูปแบบและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม แล้วรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสังเคราะห์และพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

3. นำข้อมูลที่ได้จากการทบทวนเอกสาร กำหนดเป็น โครงสร้างของเครื่องมือให้ครอบคลุมเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุง โดยแย่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์การและสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
2. การมีส่วนร่วม
3. การจัดองค์การ
4. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
5. การบริการที่ดี
6. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
7. ความรับผิดชอบ
8. การติดต่อสื่อสาร
9. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
10. การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นตัวแปรพยากรณ์การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

การตรวจให้คะแนน

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน มี 2 กรณี คือ

ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงบวก (Positive)				ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงลบ (Negative)			
มากที่สุด	ให้	5	คะแนน	มากที่สุด	ให้	1	คะแนน
มาก	ให้	4	คะแนน	มาก	ให้	2	คะแนน
ปานกลาง	ให้	3	คะแนน	ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน	น้อย	ให้	4	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน	น้อยที่สุด	ให้	5	คะแนน

ผู้วิจัยได้ทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ ดังนี้

1. ตรวจสอบ แก้ไข รวมถึงปรับปรุงแบบสอบถามตามความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา

2. การตรวจสอบ แก้ไข รวมถึงการปรับปรุงแบบสอบถามตามความเห็นชอบของคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) รวมถึงหาค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content Validity Index : CVI)

โดยกำหนดวิธีการให้คะแนนจากการพิจารณา ดังนี้

- +1 เมื่อเห็นว่าตรงกับข้อบ่งชี้เนื้อหาตาม โครงสร้างที่ระบุไว้
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าตรงกับข้อบ่งชี้เนื้อหาตาม โครงสร้างที่ระบุไว้
- 1 เมื่อแน่ใจว่าไม่ตรงกับข้อบ่งชี้เนื้อหาตาม โครงสร้างที่ระบุไว้

ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหารายข้อ (Item Content Validity : I-CVI) การหาผู้เชี่ยวชาญจำนวนมากเป็นเรื่องยาก ซึ่งปกติจะมีประมาณ 3-5 คน ผู้เชี่ยวชาญต่ำสุด จำนวน 3 คน ข้อคำถามควรได้รับการประเมินว่ามีความสอดคล้องเป็นความเห็น 2 ใน 3 คน ดังนั้นค่าที่ได้มีค่าเท่ากับ $2/3 = .67$ จึงเป็นเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Acceptable) และเกณฑ์นี้ควรจะเป็นเกณฑ์ต่ำสุดสำหรับค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงเนื้อหา รายข้อ แร่ระดับดี (Good) เมื่อมีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไป และดีเยี่ยม (Excellent) เมื่อมีค่า 1.00 (อิศรัฎฐ์ รินไชสง, 2555; Polit, Beck, & Owen, 2007) และค่า S-CVI เป็นการประเมินดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้งฉบับหรือรายด้าน โดยวิธีการคำนวณค่า S-CVI อันประกอบด้วย 2 ลักษณะคือ S-CVI/UA และ S-CVI/Ave ซึ่งควรมีค่าตั้งแต่ .80 ขึ้นไป (Lynn, 1986; Polit, Beck, & Owen, 2007)

ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามมีทั้งหมด 10 ด้าน มีค่าดังนี้
แบบสอบถามด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (CVI) มีค่า 1.00 ส่วนค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้งหมด (S-CVI/Ave) มีค่า 1.00 และค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้งฉบับ (S-CVI/UA) มีค่า 1.00

แบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วม ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (CVI) มีค่า 1.00 ส่วนค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้งหมด (S-CVI/Ave) มีค่า 1.00 และค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงเนื้อหาทั้งฉบับ (S-CVI/UA) มีค่า 1.00

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไข ให้มีความถูกต้อง และสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองที่มาจากประชากร 50 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discrimination) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนทั้งฉบับ (Corrected Item-Total Correlation) ซึ่งควรมีค่าตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป (Nunnally & Bernstein, 1994) ผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อคำถามเหมาะสมของแบบวัดทั้งหมด มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.966-0.941 แบบสอบถามด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.966-0.962 แบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วม มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.960-0.952 แบบสอบถามด้านการจัดองค์การ มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.949-0.896 แบบสอบถามด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.955-0.951 แบบสอบถามด้านการบริการที่ดี มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.954-0.951 แบบสอบถามด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.954-0.952 แบบสอบถามด้านความรับผิดชอบ มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.963-0.962 แบบสอบถามด้านการติดต่อสื่อสาร มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.964-0.962 แบบสอบถามด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.963-0.961 แบบสอบถามด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ มีอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.947-0.941

4. ตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Coefficient of Alpha) (Cronbach, 1957) ซึ่งต้องมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไป (George & Mallery, 2003) ผลการวิเคราะห์ พบว่าแบบสอบถามด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง แบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วม แบบสอบถามด้านการจัดองค์การ แบบสอบถามด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ แบบสอบถามด้านการบริการที่ดี แบบสอบถามด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แบบสอบถามด้านความรับผิดชอบ แบบสอบถามด้านการติดต่อสื่อสาร แบบสอบถามด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ แบบสอบถามด้านการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 1.00 ตามลำดับ

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไข ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ จากหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พร้อมกับแนบบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

2. ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าวให้กรอกข้อมูล ซึ่งก่อนที่จะทำการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้วิจัยชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ของการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้มั่นใจว่าในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อใครๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามความเป็นจริงพร้อม และเมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้วผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ให้ส่งคืนมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ซึ่งผู้วิจัยได้แนบซองเปล่าติดแสตมป์ที่กำหนดของถึงผู้วิจัยเพื่อส่งกลับ กลุ่มตัวอย่างสามารถตอบแบบสอบถามแล้วส่งคืนผู้วิจัย ประมาณ 4 สัปดาห์

3. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับ ก็ทำการนับจำนวนแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมา ยังไม่ได้รับกลับคืน จะมีการประสานไปยังหน่วยงานเพื่อขอความอนุเคราะห์อีกครั้งหรือมีการเก็บเพิ่มเติมโดยการสุ่มใหม่เท่ากับจำนวนที่เหลืออยู่ เมื่อได้รับแบบสอบถามครบตามจำนวนแล้วผู้วิจัยทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบของแต่ละคนที่ตอบครบทุกชุด ให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ นำมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน และรายงานผลการวิจัยต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ รวมถึงโปรแกรมสถิติประยุกต์ โดยดำเนินการขั้นตอนดังต่อไปนี้

5.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อบรรยายลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว ดังนี้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม การบริหารจัดการขององค์การ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา จาก

การศึกษาตัวแปรดังกล่าวใช้สถิติหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

5.1.2 เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานข้างต้น จากนั้นก็หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดในโมเดลสมการโครงสร้าง เพื่อแสดงระดับความสัมพันธ์และได้เมตริกสหสัมพันธ์ และนำข้อมูลไปตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล

5.1.3 วิเคราะห์และตรวจสอบหาความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

5.2.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

5.2.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) ซึ่งทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดล เพื่อหาความกลมกลืนระหว่างโมเดล ระหว่างสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood : ML) ซึ่งเป็นวิธีที่ใช้ในการวิเคราะห์โมเดลสมการสมการโครงสร้างที่แพร่หลายมากที่สุด ใช้สถิติในการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบด้วยค่าสถิติ ดังนี้

1) ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic : χ^2) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ ซึ่งการคำนวณค่าไค-สแควร์จะคำนวณจากผลคูณขององศาอิสระกับค่าฟังก์ชันความกลมกลืน หากค่าไค-สแควร์มีค่าสูงมากแสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ แสดงว่าโมเดลสมการโครงสร้างไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ในทางตรงกันข้าม หากค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าต่ำมาก มีค่าใกล้ศูนย์มากเท่าไรแสดงว่าโมเดลสมการโครงสร้างมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในการพิจารณาความกลมกลืนค่าไค-สแควร์ ไม่ควรมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ถ้าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติผู้วิจัยจะพิจารณาจากค่าอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพันธ์

(Relative Chi-Square Ratio) โดยเป็นอัตราส่วนระหว่างค่าไค-สแควร์ต่อค่าองศาอิสระจะต้องมีค่าไม่เกิน 3 ($\chi^2/df < 3$) (Carmines & Mclver, 1983)

2) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index : CFI) โดยค่า CFI ถูกเสนอโดย Bentler (1990) ค่า CFI เป็นที่ทราบคืออีกชื่อว่าเป็นดัชนีความกลมกลืนเปรียบเทียบของ Bentler (The Bentler Comparative Fit Index) โดยดัชนี CFI จะไม่ต่ำกว่าต่อขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Fan, Thompson, & Wang, 1999) แต่การใช้ CFI จะไม่ค่อยมีประสิทธิผลถ้าหากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่าต่ำ เนื่องจากความแปรปรวนระหว่างตัวแปรมีค่าต่ำ (Raykov, 2000, 2005) ค่า CFI ในการศึกษาครั้งนี้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป จึงยอมรับว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hair et.,2010)

3) รากที่สองของส่วนเหลือกำลังสองเฉลี่ยมาตรฐาน (Standard Root Mean Squared Residual : SRMR) โมเดลจะมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อค่าดัชนี SRMR ยิง เข้าใกล้ศูนย์ หากค่าต่ำกว่า 0.08 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hu & Bentler, 1991 ; Browne & Cudeck, 1993)

4) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความคาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square of Error Approximation : RMSEA) หากมีค่าต่ำกว่า 0.05 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมเหตุสมผล หากมีค่าอยู่ระหว่าง 0.05 ถึง 0.08 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมเหตุสมผล หากมีค่าอยู่ระหว่าง 0.08 ถึง 0.10 โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ยอมรับได้ ถ้ามีค่ามากกว่า 0.10 ขึ้นไป โมเดลไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Diamantopoulos & Siguaw, 2000; MacCallum, Browne, & Sugawara, 1996)

5) Tucker Lewis Index (TLI) หากมีค่า 0.90 ขึ้นไป ยอมรับได้ว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แต่ถ้าค่าตั้งแต่ 0.95 ขึ้นไป แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนในระดับดี (Hu & Bentler, 1995)

5.2.3 การทดสอบตัวแปรคั่นกลาง (Testing Mediation) ในการทดสอบตัวแปรคั่นกลางผู้วิจัยทดสอบตัวแปรคั่นกลางโดยใช้แนวคิดของ Baron & Kenney ซึ่งแสดงขั้นตอนการทดสอบที่อาศัยพื้นฐานแนวคิดการวิเคราะห์ถดถอยทดสอบความสัมพันธ์ขอตัวแปรทีละคู่ (ตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม ($X \rightarrow Y$), ตัวแปรอิสระกับตัวแปรคั่นกลาง ($X \rightarrow M$), และตัวแปรคั่นกลางกับตัวแปรตาม ($M \rightarrow Y$) แต่ในการสรุปผลการทดสอบตัวแปรคั่นกลางโดยอาศัยโมเดลสมการโครงสร้าง ผู้วิจัยยึดตามแนวทางของ Iacobucci, Saldanha, Saldanha & Deng (2007 อ้างถึงในอิศรภู่ รินไชย และคณะ ไตรจันทร์ 2559) โดยมีขั้นตอนการทดสอบและสรุปผลดังนี้

1) ทดสอบตัวแปรคั่นกลางโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างที่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยเป็นการทดสอบอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) พร้อมกัน ผลการทดสอบจะมีตัวแปรคั่นกลางเมื่อ $X \rightarrow M$, $M \rightarrow Y$ มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ถ้าพบว่าความสัมพันธ์อย่างหนึ่งอย่างใด ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าไม่มีตัวแปรคั่นกลาง ผู้วิจัยจะหยุดทดสอบ และทำการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2) ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของอิทธิพลโดยอ้อม โดยพิจารณาค่า Z เทียบกับอิทธิพลทางตรง โดยสามารถสรุปได้ 3 แนวทาง คือ

2.1 ถ้า Z มีนัยสำคัญทางสถิติ (อิทธิพลทางอ้อมมีนัยสำคัญทางสถิติ) และ $X \rightarrow Y$ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ามีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางโดยสมบูรณ์

2.2 ถ้า Z ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และ $X \rightarrow Y$ มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ $X \rightarrow M$, $M \rightarrow Y$ มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ามีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน

2.3 ถ้าทั้ง Z และ $X \rightarrow Y$ มีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่ามีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน

3) รายงานผลการทดสอบการเป็นตัวแปรคั่นกลาง

3.1 ผลการทดสอบเป็นไปได้อีก 3 แนวทาง คือ ไม่ได้เป็นตัวแปรคั่นกลาง เป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน และเป็นตัวแปรคั่นกลางโดยสมบูรณ์

3.2 หาค่าสัดส่วนของตัวแปรคั่นกลาง (ในความแปรปรวนของ Y ที่อธิบายโดย X) โดยหาได้จาก ค่าอิทธิพลทางอ้อมหารด้วยอิทธิพลโดยรวม (Indirect/Total Effect)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรต้นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ โดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ในการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ทำการศึกษา

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล

4.4 ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการ โครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรต้นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.1 สัญลักษณ์ตัวแปรภายในและตัวแปรภายนอก

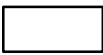


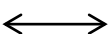
LS	แทน	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
PC	แทน	การมีส่วนร่วม
OG	แทน	การจัดการขององค์การ
CC	แทน	สมรรถนะหลัก
FC	แทน	สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
QA	แทน	การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

4.1.2 สัญลักษณ์ทางสถิติ

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Skewness	แทน	ค่าความเบ้
Kurtosis	แทน	ค่าความโด่ง
Minimum	แทน	ค่าต่ำสุด

Maximum	แทน	ค่าสูงสุด
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
R ²	แทน	ค่าสหสัมพันธ์คูณยกกำลังสอง
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
χ^2	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์
df	แทน	องศาอิสระ
χ^2 / df	แทน	ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์
CFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ
GFI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน
AGFI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
RMR	แทน	ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ
RMSEA	แทน	ค่าดัชนีรากของกำลังที่สองเฉลี่ยเศษของการประมาณค่าคลาดเคลื่อน
DE	แทน	อิทธิพลทางตรง
IE	แทน	อิทธิพลทางอ้อม
TIE	แทน	อิทธิพลทางอ้อมรวม
TE	แทน	อิทธิพลรวม
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.1.3 สัญลักษณ์ที่ใช้ในโมเดล

	แทน	ตัวแปร
	แทน	ตัวแปรสังเกตได้
	แทน	เส้นทางการส่งผลระหว่างตัวแปร โดยตัวแปรที่อยู่ปลายลูกศรส่งผลต่อ ตัวแปรที่อยู่หัวลูกศร
	แทน	เส้นแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นและค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ทำการศึกษา

4.2.1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา

4.2.1.1 ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ

การวิจัยครั้งนี้ จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 474 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามจำนวนทั้งหมดที่ส่งไป ผู้วิจัยได้ใช้สถิติขั้นสูงในการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้สถิติดังกล่าวจะมีอำนาจในการทดสอบสมมติฐานเบื้องต้นของสถิติ ซึ่งการทดสอบจะมีความแม่นยำสูง เมื่อข้อมูลที่ได้มีลักษณะเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของสถิติ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น แบบการแจกแจงปกติ (Normal Distribution) ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสถิติสำหรับทดสอบการแจกแจงปกติ

ตัวแปร	Minimum	Maximum	Skewness	Kurtosis	\bar{X}	S.D.
LS	1.19	5.00	-0.54	0.56	3.72	0.61
PC	1.40	5.00	-0.39	0.18	3.77	0.64
OG	1.00	5.00	-0.32	0.34	3.79	0.66
CC	1.43	5.00	-0.29	0.30	3.84	0.54
FC	1.97	5.00	-0.21	-0.20	3.80	0.54
QA	1.20	5.00	-0.11	0.02	3.78	0.59

จากตาราง 3 พบว่า ค่าต่ำสุดที่ได้จากตัวแปรจะได้ค่าต่ำสุดอยู่ที่ 1.00 ค่าสูงสุดที่ได้ อยู่ที่ 5.00 ตัวแปร ค่าของความเบ้ (Skewness) พบว่า ค่าอยู่ระหว่าง -0.11 ถึง -0.54 ทุกตัวแปร มีลักษณะเบ้ไปทางซ้ายหรือเบ้ไปในทางลบ (Negative Skewness) ซึ่งตัวแปรทุกตัวจะอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้มีค่าความเบ้ไม่เกิน 3.00 โดยลักษณะการแจกแจงอยู่ที่ (+1 ถึง -1) และในส่วนของค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่า ค่าอยู่ระหว่าง -0.20 ถึง 0.56 ตัวแปรส่วนใหญ่ของค่าความโด่ง (Kurtosis) อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้มีค่าความโด่งไม่เกิน 10.00 โดยมีลักษณะโด่งมากกว่าการแจกแจงปกติอยู่ที่ (+1 ถึง -1) (Lepto Kurtic) อยู่เล็กน้อย มีค่าความโด่งต่ำกว่าโค้งปกติ แต่ไม่มากนัก ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลตัวแปรแต่อย่างใด

เมื่อพิจารณาจากระดับของตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ตัวแปรสมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาได้แก่ ตัวแปรสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตัวแปรการจัดการขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตัวแปรการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตัวแปรการมีส่วนร่วม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ส่วนตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ตัวแปร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่ได้ พบว่า อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม คือ ค่าที่ได้มีค่าน้อยกว่า 1 แสดงว่าความแตกต่างของคะแนนที่ได้ประเมินมานั้นมีความแตกต่างกันไม่มากนัก “การจัดการขององค์กร” มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.66 แสดงว่า ตัวแปรการจัดการขององค์กร มีการตอบที่กระจายมากที่สุด ส่วนตัวแปร “สมรรถนะหลัก” และ “สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ” มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 0.64 เท่ากัน แสดงว่าตัวแปรสมรรถนะหลักและตัวแปรสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีการตอบที่กระจายน้อยที่สุด หรือกล่าวได้ว่ามีการตอบเกาะกลุ่มกันมากที่สุด

4.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของแต่ละด้านเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ .01 เพื่อคุณลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งขนาด และทิศทางของความสัมพันธ์ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละด้านในโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปร	LS	PC	OG	CC	FC	QA
LS	1					
PC	0.642**	1				
OG	0.686**	0.682**	1			
CC	0.651**	0.680**	0.720**	1		
FC	0.598**	0.724**	0.661**	0.755**	1	
QA	0.555**	0.676**	0.670**	0.748**	0.815**	1

** มีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .01 (n = 474)

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร ทั้ง 6 ตัวแปร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทุกตัวมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สังเกตได้ว่าตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับตัวแปรการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าสูงที่สุด ($r = 0.815$) ในขณะที่ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับตัวแปรสมรรถนะหลัก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด ($r = 0.651$) ดังนั้น จากผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแสดงให้เห็นว่าตัวแปรในโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ตัวแปรที่นำมาวิเคราะห์มีความสัมพันธ์กัน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ค่าที่ได้จึงเหมาะสมสามารถนำไปวิเคราะห์โมเดลต่อไป (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ไม่ควรเกิน .90 เพื่อป้องกันภาวะโมเดลระบุเกินพอดีหรือภาวะร่วมเส้นตรง

4.4 ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการ โครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้ยังรวมไปถึงการศึกษาทั้งอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมรวม ของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ โดยจะแบ่งการวิเคราะห์เป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ วิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานและการปรับแก้โมเดลให้มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

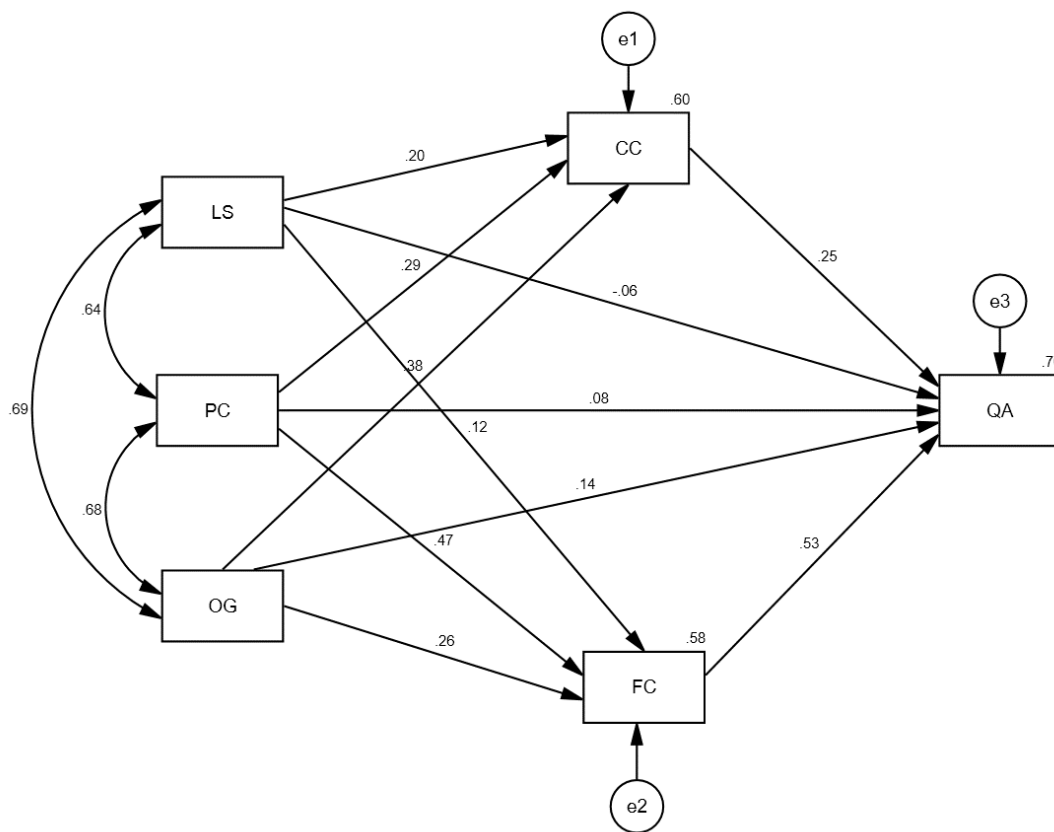
4.4.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์ตรวจสอบความตรงของโมเดล ตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝงใน โมเดลสมการ โครงสร้างการศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา จะประเมินความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยดัชนีที่ใช้บอกความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลนั้นสามารถใช้ดัชนีวัดได้หลายตัว แต่ไม่มีดัชนีตัวใดตัวหนึ่งที่ดีกว่าดัชนีตัวอื่น ๆ (พุทพงษ์ สุขสว่าง, 2556) เนื่องจากค่าดัชนีแต่ละตัวจะใช้ในแต่ละกรณี โดยพิจารณาจากความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรสังเกตได้ เมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์พบว่า โมเดลที่ได้มานั้นไม่มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน ดังนี้

ตาราง 5 ค่าดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลพิจารณา ก่อนการปรับแก้

ดัชนีวัดความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าดัชนี	การวิเคราะห์ผล
χ^2 , p	P > .05	92.334, p = 0.000	ไม่ผ่านเกณฑ์
χ^2 /df	น้อยกว่า 5	92.334	ผ่านเกณฑ์
GFI	มากกว่า .90	0.944	ผ่านเกณฑ์
AGFI	มากกว่า .90	-0.172	ไม่ผ่านเกณฑ์
CFI	มากกว่า .90	0.958	ผ่านเกณฑ์
RMR	น้อยกว่าหรือเท่ากับ .08	0.013	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	น้อยกว่า .08	0.439	ไม่ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 5 พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ โมเดลตามสมมติฐานยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด นั้นหมายถึง เมทริกซ์ความแปรปรวนและความแปรปรวนร่วมที่ประมาณจากโมเดลที่ผู้วิจัยกำหนด มีความแตกต่างกับเมทริกซ์ที่คำนวณจากตัวแปร แสดงว่าโมเดลที่ได้นั้นยังไม่มี ความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการปรับแก้โมเดลเพื่อให้โมเดลที่ได้เป็นไปตามเกณฑ์ในลำดับต่อไป



Chi-square=92.334,df=1,P-value=.000, Chi-square/df=92.334,
CFI=.958,GFI=.944, AGFI=-.172,RMR=.013,RMSEA=.439

ภาพประกอบ 7 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล

จากตาราง 5 และภาพประกอบ 7 ผลการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ตามสมมติฐานการวิจัยก่อนการปรับแก้โมเดล พบว่าโมเดลตามสมมติฐานยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติวิเคราะห์ ดังนี้ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 92.334 ค่าที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด เพราะมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ .01 ($p = 0.000$) ดังนั้นวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 0.958 ค่าที่ได้

เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ($> .90$) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.944 ค่าที่ได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ($>.09$) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ -0.172 ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ($>.09$) เนื่องจากค่าที่ได้ต่ำกว่าเกณฑ์ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.013 ค่าที่ได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ($\leq .08$) และค่าดัชนีรากของกำลังที่สองเฉลี่ยเศษของการประมาณค่าคลาดเคลื่อน (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.439 สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ($< .08$) เนื่องจากค่าที่ได้สูงกว่าเกณฑ์ ดังนั้น เป็นผลทำให้โมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ตามสมมติฐานยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ตามสมมติฐานยังไม่มี ความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้ทำการปรับแก้โมเดลตามข้อเสนอของโปรแกรม ทั้งนี้ การปรับโมเดลจะปรับเฉพาะค่าความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนเท่านั้น

4.4.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของการวิเคราะห์โมเดลตามสมมติฐานที่มีการปรับแก้แล้ว

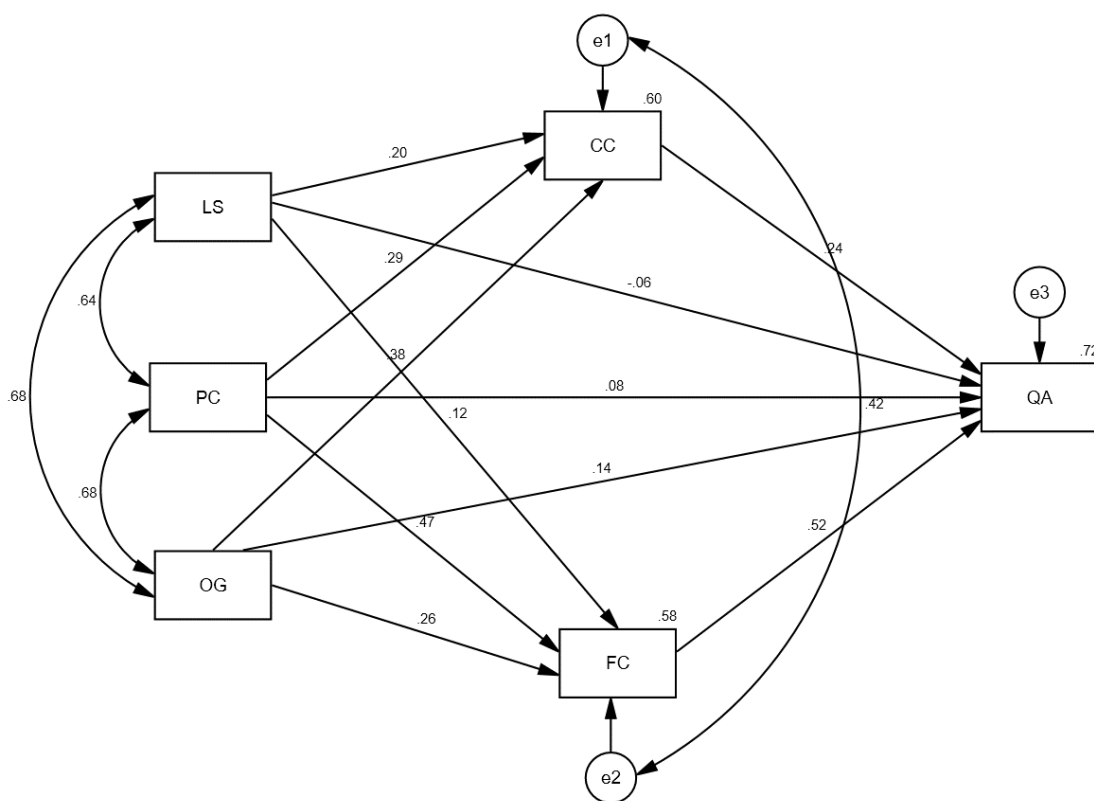
จากการวิเคราะห์โดยการปรับแก้โมเดลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยการพิจารณาค่าดัชนีวัดตามเกณฑ์ตัวแปร (Modification Indices: MI) ที่มีค่าสูงซึ่งเป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์ที่คำนึงถึงความเป็นได้ในทางทฤษฎี ซึ่งการปรับแก้จะปรับเฉพาะค่าความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนเท่านั้น เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ดัชนีการปรับโมเดล พบว่า การวิเคราะห์ในการปรับโมเดล ได้เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปร จำนวน 1 เส้น โดยค่าดัชนีที่มีค่ามากที่สุดที่โปรแกรมเสนอแนะ มีเพียง 1 คู่ คือ ควรเพิ่มความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสมรรถนะหลัก คือ e1 กับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ e2 แล้วทำการวิเคราะห์ผลใหม่ ทำให้ได้โมเดลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นและโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตาราง 6 ค่าดัชนีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ เกณฑ์และผลพิจารณา หลังการปรับแก้

ดัชนีวัดความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ค่าดัชนี	การวิเคราะห์ผล
χ^2 , p	P > .05	0.066, p = 0.967	ผ่านเกณฑ์
χ^2 /df	น้อยกว่า 5	0.033	ผ่านเกณฑ์
GFI	มากกว่า .90	1.000	ผ่านเกณฑ์
AGFI	มากกว่า .90	1.000	ผ่านเกณฑ์
CFI	มากกว่า .90	1.000	ผ่านเกณฑ์
RMR	น้อยกว่าหรือเท่ากับ .08	0.004	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	น้อยกว่า .08	0.000	ผ่านเกณฑ์

จากตาราง 6 พบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0.066 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.967 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์ แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่า โมเดลสมการ โครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรต้นกลางของสมรณะหลัก และสมรณะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ส่วนค่าสถิติอื่นๆ เช่น ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2 /df) เป็นอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) กับระดับความเป็นอิสระ (df) โดยกำหนดให้มีค่าน้อยกว่า 5 ผลการตรวจสอบพบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพันธ์ พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.033 (เกณฑ์ที่กำหนด < 5) พบว่าค่าที่ได้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด สำหรับการประเมินด้วยค่าดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.000 (เกณฑ์ที่กำหนด < .08) พบว่า ค่าที่ได้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด สอดคล้องกับการประเมินด้วยดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.004 (เกณฑ์ที่กำหนด < .08) ตรวจสอบค่าที่ได้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด เช่นเดียวกับค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) พบว่า มีค่าเท่ากับ 1.000 (เกณฑ์ที่กำหนด > .09) ตรวจสอบค่าที่ได้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.000 (เกณฑ์ที่กำหนด > .09) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.000 (เกณฑ์ที่กำหนด > .09) ผลของการตรวจสอบค่าที่ได้ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จากเกณฑ์การพิจารณาค่าที่ได้จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองสมการ โครงสร้างที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ จะเห็นได้ว่าสมรณะหลักและสมรณะ

เฉพาะตำแหน่งเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางที่ดีทำหน้าที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม และการจัดการขององค์กรไปสู่การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังแสดงในภาพประกอบ 8



Chi-square=.066,df=2,P-value=.967, Chi-square/df=.033,
CFI=1.000,GFI=1.000, AGFI=1.000,RMR=.004, RMSEA=.000

ภาพประกอบ 8 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล

4.4.3 ผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมรวม และอิทธิพลรวมในโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ใน โมเดลสมการ โครงสร้างของตัวแปร เป็นค่าที่ได้จากโมเดลที่มีการปรับแก้แล้ว พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสัมพันธ์ที่ดีที่สุดแล้ว ซึ่งโมเดลเป็นการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (Direct effect : DE) อิทธิพลทางอ้อมรวม (Total Indirect effect : IE) และอิทธิพลรวม (Total Effect : TE) เพื่อทราบอิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีต่อตัวแปรภายใน ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 การวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมรวม และอิทธิพลรวมด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ตัวแปรแฝงภายใน								
	CC			FC			QA		
	DE	TIE	TE	DE	TIE	TE	DE	TIE	TE
LS	0.20**	--	0.20**	0.12**	--	0.12**	-0.06	0.11	0.05
PC	0.29**	--	0.29**	0.47**	--	0.47**	0.08*	0.31**	0.39**
OG	0.38**	--	0.38**	0.26**	--	0.26**	0.14**	0.23**	0.37**
CC	--	--	--	--	--	--	0.24**	--	0.24**
FC	--	--	--	--	--	--	0.52**	--	0.52**
R ²	0.60			0.58			0.72		

** มีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 7 พบว่า สมรรถนะหลักได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงจากการจัดการขององค์การ สูงสุด มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.38 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วม มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะหลัก เท่ากับ 0.29 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะหลัก เท่ากับ 0.20 โดยปัจจัย

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม และการจัดการขององค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลัก ได้ร้อยละ 60 ($R^2 = 0.60$)

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงจากการมีส่วนร่วม สูงสุด มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.47 รองลงมาคือ การจัดการขององค์การมีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เท่ากับ 0.26 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เท่ากับ 0.12 โดยปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม และการจัดการขององค์การ สามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้ร้อยละ 58 ($R^2 = 0.58$)

การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงจากสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ สูงสุด มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.52 รองลงมาคือ การมีส่วนร่วม มีอิทธิพลรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.39 โดยมีอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมรวมเท่ากับ 0.08, 0.31 ตามลำดับ ลำดับต่อมา การจัดการขององค์การ มีอิทธิพลรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.37 โดยมีอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมรวมเท่ากับ 0.14, 0.23 ตามลำดับ ลำดับต่อมา สมรรถนะหลัก มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เท่ากับ 0.24 และลำดับสุดท้าย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.05 โดยมีอิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมรวมเท่ากับ -0.06, 0.11 ตามลำดับ โดยปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม การจัดการขององค์การ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ร้อยละ 72 ($R^2 = 0.72$)

จากตาราง 7 และจากคำอธิบายข้างต้น ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมรวม และอิทธิพลรวมของบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ พบว่า การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุด คือ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาคือ สมรรถนะหลัก การจัดการขององค์การ การมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.52, 0.24, 0.14, 0.08 และ -0.06 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมรวม พบว่า การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลทางอ้อมรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งผ่านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.31 ยังพบว่า การจัดการขององค์การมีอิทธิพลทางอ้อมรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งผ่านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.23 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งผ่านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.11 ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลรวม พบว่า ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเรียงลำดับจากค่าที่มากที่สุดไปค่าน้อยที่สุด คือ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ การมีส่วนร่วม การจัดการขององค์การ สมรรถนะหลัก และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.52, 0.39, 0.37, 0.24 และ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรเกือบทุกตัวมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในทิศทางบวก ยกเว้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในทิศทางลบ จากผลการตรวจสอบขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมรวม และอิทธิพลรวมของบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ แล้วพบว่าทั้งสองตัวแปรมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (partial mediation) เนื่องจากทั้งตัวแปร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LS) การมีส่วนร่วม (PC) และการจัดการขององค์การ (OG) นอกจากจะส่งผลทางอ้อมผ่านสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติแล้วยังส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ

จากตาราง 8 เป็นการแสดงสัดส่วนอิทธิพลทางอ้อมต่ออิทธิพลทางอ้อมรวม โดยอิทธิพลทางอ้อมจะหมายถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ผ่านตัวแปรคั่นกลางสมรรถนะหลักหรือสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติได้อย่างไรอย่างหนึ่ง ส่วนอิทธิพลทางอ้อมรวมหมายถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ผ่านตัวแปรคั่นกลางทั้งสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ การหาสัดส่วนจะทำให้ทราบว่าตัวแปรใดมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางมากกว่ากัน

ตาราง 8 สัดส่วนอิทธิพลทางอ้อมต่ออิทธิพลทางอ้อมรวม

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปร คั่นกลาง	สัดส่วนของ IE/TIE	
		สัดส่วน	ร้อยละ
LS	CC	.418	41.8
	FC	.582	58.2
PC	CC	.2245	22.45
	FC	.6709	67.09
OG	CC	.0912	39.12
	FC	.6039	60.39

จากตาราง 8 จะพบว่าสมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพร้อยละ 41.8 ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 58.2 แสดงว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลักพอสมควร

เมื่อพิจารณาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพพบว่าสมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 22.45 ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 67.09 ชัดเจนว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลัก

ทำนองเดียวกัน เมื่อพิจารณาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพพบว่าสมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 39.12 ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 60.39 ชัดเจนว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลัก

ผลการวิจัยจึงกล่าวได้ว่าสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นตัวแปรสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม และการจัดการองค์การไปยังการปฏิบัติงานประกันคุณภาพมากกว่าสมรรถนะหลัก แต่ข้อสรุปนี้ไม่ได้หมายความว่าสมรรถนะหลักไม่สำคัญ เพียงแต่สำคัญน้อยกว่าเท่านั้น

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง บทบาทการเป็นตัวแปรต้นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรต้นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 830 คน ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 653 คน และสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 177 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ประจำปีการศึกษา 2558 จำนวน 474 คน ซึ่งได้มาจากวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ของมหาวิทยาลัย 5 ราชภัฏกลุ่มภาคใต้ เก็บข้อมูลได้จำนวน 474 คน อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยในองค์การ ประกอบด้วย 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา 3) การจัดองค์การ ตัวแปรต้นกลาง คือ สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย 1) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ 2) บริการที่ดี 3) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง ประกอบด้วย 1) ความรับผิดชอบ 2) การติดต่อสื่อสาร 3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของบุคลากรที่ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยองค์การและสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วม จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการจัดองค์การ จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดสมรรถนะหลักจำนวน 15 ข้อ ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 10 ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 1.00

สถิติสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling) ประเมินความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาสถิติวัดความกลมกลืน ได้แก่ χ^2 , GFI, AGFI, CFI, RMR, RMSEA และ TIL และทำการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) และอิทธิพลรวม (Total Effect) โดยใช้โปรแกรมสถิติประยุกต์สำหรับการวิเคราะห์โมเดล

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

จากการวิเคราะห์โดยการปรับแก้โมเดลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยการพิจารณาค่าดัชนีวัดตามเกณฑ์ตัวแปร (Modification Indices: MI) ที่มีค่าสูง จะเป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์ที่คำนึงถึงความเป็นได้ในทางทฤษฎี ซึ่งการปรับแก้จะปรับเฉพาะค่าความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนเท่านั้น เมื่อพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ดัชนีการปรับโมเดล พบว่า การวิเคราะห์ในการปรับโมเดลได้เพิ่มเส้นความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อนของตัวแปร จำนวน 1 เส้น โดยค่าดัชนีที่มีค่ามากที่สุดที่โปรแกรมเสนอแนะ มีเพียง 1 คู่ คือ ควรเพิ่มความสัมพันธ์ของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสมรรถนะหลัก คือ e1 กับค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ e2 แล้วทำการวิเคราะห์ผลใหม่ ทำให้ได้โมเดลตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นและโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าสถิติวิเคราะห์ ดังนี้ ค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 0.066 ค่าองศาอิสระ (df) เท่ากับ 2 ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.967 นั่นคือ ค่าไค-สแควร์ แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ส่วนค่าสถิติอื่น ๆ เช่น ค่าสถิติ

ไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เป็นอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) กับระดับความเป็นอิสระ (df) โดยกำหนดให้มีค่าน้อยกว่า 5 ผลการตรวจสอบพบว่า ค่าสถิติไค-สแควร์สัมพัทธ์ มีค่าเท่ากับ 0.033 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (< 5) สำหรับการประเมินด้วยค่าดัชนีวัดความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($< .08$) สอดคล้องกับการประเมินด้วยดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (RMR) พบว่า มีค่าเท่ากับ 0.004 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($< .08$) เช่นเดียวกับค่าดัชนีวัดความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) พบว่า มีค่าเท่ากับ 1.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($> .09$) และค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($> .09$) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.000 ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ($> .09$) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่กำหนดไว้ จะเห็นได้ว่าสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งเป็นปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญในการเป็นสื่อกลางที่ดีทำหน้าที่เชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม และการจัดการขององค์กรไปสู่การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. ผลการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมรวม และอิทธิพลรวมในโมเดลสมการโครงสร้างบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์กรกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ในโมเดลสมการโครงสร้างของตัวแปรเป็นค่าที่ได้จากโมเดลที่มีการปรับแก้แล้ว เป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ที่ดีที่สุดแล้ว โดยพบว่า สมรรถนะหลักได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงจากการจัดการขององค์กรสูงสุด มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.38 รองลงมาคือการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะหลัก เท่ากับ 0.29 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะหลัก เท่ากับ 0.20 โดยปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม และการจัดการขององค์กร สามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลัก ได้ร้อยละ 60 ($R^2 = 0.60$)

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงจากการมีส่วนร่วมสูงสุด มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.47 รองลงมาคือ การจัดการขององค์กรมีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ เท่ากับ 0.26 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรสมรรถนะเฉพาะตาม

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ เท่ากับ 0.12 โดยปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม และการจัดการขององค์กร สามารถอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้ร้อยละ 58 ($R^2 = 0.58$)

การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรง จากสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติสูงสุด มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.52 รองลงมาคือการมีส่วนร่วม มีอิทธิพลรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.39 โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมรวมเท่ากับ 0.08, 0.31 ตามลำดับ ลำดับต่อมา การจัดการขององค์กร มีอิทธิพลรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.37 โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมรวมเท่ากับ 0.14, 0.23 ตามลำดับ ลำดับต่อมา สมรรถนะหลัก มีอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา เท่ากับ 0.24 และลำดับสุดท้าย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.05 โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมรวมเท่ากับ -0.06, 0.11 ตามลำดับ โดยปัจจัยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม การจัดการขององค์กร สมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ สามารถอธิบายความแปรปรวนของการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ร้อยละ 72 ($R^2 = 0.72$)

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น พบว่า การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลทางตรงมากที่สุด จากสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมา คือ สมรรถนะหลัก การจัดการขององค์กร การมีส่วนร่วม และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.52, 0.24, 0.14, 0.08 และ -0.06 ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมรวม พบว่า การมีส่วนร่วมมีอิทธิพลทางอ้อมรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งผ่านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.31 ยังพบว่า การจัดการขององค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งผ่านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.23 และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางอ้อมรวมต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งผ่านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.11 ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลรวม พบว่า ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเรียงลำดับจากค่าที่มากที่สุดไปค่าน้อยที่สุด คือ สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ การมีส่วนร่วม การจัดการขององค์กร สมรรถนะหลัก และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.52, 0.39, 0.37, 0.24 และ 0.05 ตามลำดับ ซึ่งตัวแปรเกือบทุกตัวมี

อิทธิพลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในทิศทางบวก ยกเว้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในทิศทางลบ จากผลการตรวจสอบขนาดอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมรวม และอิทธิพลรวมของบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งแล้ว พบว่าทั้งสองตัวแปรมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (partial mediation) เนื่องจากทั้งตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การมีส่วนร่วม และการจัดการขององค์การ ส่งผลทางอ้อมผ่านสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะ และส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ โดยพบว่า สมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพร้อยละ 41.8 ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 58.2 แสดงว่าสมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลักพอสมควร

เมื่อพิจารณาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ พบว่า สมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 22.45 ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 67.09 แสดงว่าสมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลัก

เมื่อพิจารณาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการจัดการองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ พบว่า สมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 39.12 ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางร้อยละ 60.39 แสดงว่าสมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลัก

ผลการวิจัยจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะเฉพาะเป็นตัวแปรสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม และการจัดการองค์การ ไปยังการปฏิบัติงานประกันคุณภาพมากกว่าสมรรถนะหลัก แต่ข้อสรุปนี้ไม่ได้หมายความว่าสมรรถนะหลักไม่สำคัญ เพียงแต่สำคัญน้อยกว่าเท่านั้น

อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งแล้ว พบว่าทั้งสองตัวแปร มีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (partial mediation) เนื่องจากทั้งตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LS) การมีส่วนร่วม (PC) และการจัดการขององค์กร (OG) ส่งผลทางอ้อมผ่านสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะ และส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. สมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 41.8 ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 58.2 แสดงว่าสมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลัก เนื่องจากภาวะผู้นำเป็นกระบวนการใช้อิทธิพล การชักจูง หรือการคลบวันดาลใจบุคคลหรือกลุ่มให้ทำงานด้วยความสมัครใจ (ธวัช บุญยมติ, 2550; Richard and Greenlow, 1961) มุ่งผลสัมฤทธิ์ จนประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ โดยผู้นำจะต้องกระตุ้น เร่งเร้า ส่งเสริม สนับสนุนให้สมาชิกในองค์กรสร้างผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ การสนับสนุนพนักงานเพื่อสร้างสรรค์กำหนดเป้าหมายตนเอง โดยการฝึกฝนให้พนักงานมีความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Manz and Sim, 1991) เป็นการกระทำที่กระทำผ่านสมรรถนะหลัก ใ้บุคลากรมีความรู้ความสามารถหรือมีทักษะที่จำเป็นต้องมี เพื่อส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานและทำงานที่ท้าทายได้จนบรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2547) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำ ส่งเสริมการดำเนินงานในระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในการดำเนินงานในระดับมาก โดยปัจจัยด้านภาวะผู้นำที่ส่งเสริมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ได้แก่ การมีความมุ่งมั่น ทุ่มเทและจริงจังต่อการทำงาน มีความสนใจใฝ่เรียนรู้และมีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่นเดียวกับ วิทยา จันท์ศิริ (2551) ที่ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะหลักของผู้บริหารสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ ประกอบด้วยการทำงานเป็นทีม การวางแผนและการจัดการ การมีภาวะผู้นำ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และและการมีจริยธรรม 2) วิธีการพัฒนาสมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน มี 9 เทคนิควิธี คือ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การฝึกอบรม การบรรยาย การจัดกิจกรรมเสริม การใช้

เกมบริหาร การใช้กิจกรรมนันทนาการ การแสดงบทบาทสมมติ การระดมสมอง และการศึกษาคูงานนอกสถานที่ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงาน

ขณะที่สมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพด้วย โดยมีความสำคัญมากกว่าสมรรถนะหลักอยู่เล็กน้อย ทั้งนี้ เนื่องจากภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้นำของกลุ่ม จะต้องใช้ความสามารถและอิทธิพลด้านต่างๆ ของตนกับสมาชิกในกลุ่มให้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กลุ่มกำหนดไว้ (ฉันทนา จันทร์บรรจง, 2542) โดยผ่านสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง เพราะสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งเป็นคุณลักษณะหรือขีดความสามารถเฉพาะของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงานนั้นๆ เช่น กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา ต้องมีความสามารถในการดำเนินการหรือการปฏิบัติใดๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความมั่นใจในผลผลิตของการจัดการศึกษาว่ามีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ และผ่านการตรวจสอบประเมินผลอย่างต่อเนื่องว่ามีประสิทธิภาพตามต้องการ เป็นต้น ซึ่งสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งประกอบด้วย ความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (บรรจง ครอบบัวบาน, 2549; รัชฎา ณ น่าน, 2550) ที่บุคคลต้องมี เพื่อจะได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งงานและตามที่องค์กรหรือหน่วยงานต้องการ ไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายของงานและหน่วยงานได้เป็นอย่างดี (อังสินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาทองภักดี, 2549)

2. สมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 22.45 ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 67.09 จะเห็นได้ว่าสมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลักอยู่มาก เนื่องจากการที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนในกิจกรรมต่างๆ โดยการให้บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมได้มีส่วนรับรู้ขั้นตอนหรือมีส่วนร่วมในกระบวนการบริหาร รวมทั้งต้องมีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วย หรืออาจกล่าวอีกในหนึ่งว่า ต้องให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ไข (บุญเชิด สุขอภิรมย์, 2541; อมรพรธน ประจันตวนิชย์, 2550) ตลอดจนร่วมติดตามและประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มคนหรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม (อมรพรธน ประจันตวนิชย์, 2550) จะส่งผลให้เขามีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน แล้วเขาก็จะมุ่งมั่นถึงผลสัมฤทธิ์ ทำให้เขาเกิดการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ

ส่งผลให้กิจกรรมหรืองานที่ปฏิบัติบังเกิดผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ (บุญเชิด สุขอภิรมย์, 2541) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัท จำนวน 117 คน ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถพยากรณ์สมรรถนะโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญทางเทคนิคของพนักงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ธีรนนท์ ปาลี (2553) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านคุณวุฒิประสพการณ์ของคณะกรรมการตรวจประเมิน ที่มีความสำคัญให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า การใช้การบริหารแบบชี้นำมากกว่าการมีส่วนร่วม เป็นปัจจัยอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการมีส่วนร่วมกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลักอยู่มาก เพราะการมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิดระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความคิดที่หลากหลาย นำไปสู่การปฏิบัติที่ยอมรับของกลุ่มบุคคลอย่างแท้จริง การมีส่วนร่วมมีผลในทางจิตวิทยา คือ ทำให้เกิดการต่อต้านน้อยลง ในขณะที่เดียวกันก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการที่ผู้บริหารสามารถใช้ตรวจสอบว่าสิ่งที่ตนเองรู้ตรงกับสิ่งที่ผู้ร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้ใด โดยการเปิดโอกาสให้มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยน ข้อมูลและประสพการณ์การทำงาน ตลอดจนเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความสามารถและฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้เกิดความมีน้ำใจ (Team Spirit) และความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น การมีส่วนร่วมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น (สัมฤทธิ์ กางเพ็ญ, 2544) ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษาของ จันทรพร สุดจ่านง (2548) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนการเรียนการสอนมีส่วนร่วมด้านการปรับปรุงระบบมากที่สุดซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านการดำเนินงานซึ่งอยู่ในระดับมาก ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงานซึ่งอยู่ในระดับมาก และด้านการวางแผนซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าด้านการวางแผนของการมีส่วนร่วมในการ

ประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ด้านการดำเนินงานของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และด้านการปรับปรุงระบบของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันตามสถานภาพที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมจะส่งผลต่อความสำเร็จในการการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง คือ มีความรับผิดชอบ มีการติดต่อสื่อสาร และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ อาภาพร สุพร และคณะ (2557) ได้ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนมมีสภาพการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจในตัวบ่งชี้งานประกันคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ด้านระบบการจัดเก็บข้อมูล เอกสาร หลักฐาน ประกันคุณภาพและด้านการนำผลประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการพัฒนาหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก และบุคลากรมหาวิทยาลัยนครพนมมีปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษา ด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของบริษัทจำนวน 117 คน ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ สามารถพยากรณ์สมรรถนะโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสามารถพยากรณ์สมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญทางเทคนิคของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับการศึกษาของ มุกดา จิตพรธมา (2552) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามขั้นตอนการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงและพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อแนวทางการสร้างแรงจูงใจให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยผู้บริหาร/หน่วยงานควรสร้างแรงจูงใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นประการแรก รองลงมาได้แก่ แรงจูงใจด้านสวัสดิการ แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน แรงจูงใจ ด้านผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน และแรงจูงใจด้านงานที่ได้รับมอบหมาย ตามลำดับ นอกจากนี้ จากการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการสื่อสารแลกเปลี่ยนให้บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนในทิศทางเดียวกัน และเห็นความสำคัญของการ

ประกันคุณภาพการศึกษา ควรนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานด้านนี้ให้มากขึ้น ผู้บริหารในระดับคณะวิชา ควรมีนโยบายด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจน เห็นความสำคัญและร่วมดำเนินกิจกรรมตามกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา รวมถึงการกระตุ้นใจให้บุคลากรปฏิบัติตามแนวทางประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

3. สมรรถนะหลักมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการบริหารจัดการองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 39.12 ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการบริหารจัดการองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ร้อยละ 60.39 จะเห็นได้ว่าสมรรถนะเฉพาะมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางที่สำคัญกว่าสมรรถนะหลักพอสมควร เนื่องจากการจัดองค์การเป็นกระบวนการแบ่งงานและจัดทรัพยากร เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน ปฏิบัติเพื่อความสำเร็จในเป้าหมายที่กำหนด ต้องคำนึงถึงควมมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีโครงสร้างการบริหารที่ชัดเจน จัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในที่มีมาตรฐาน มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานทุกแผนงาน ควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ โดยมีเกณฑ์ วิธี และการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน คือ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสัยภรณ์ เข้มสวน (2552) ที่ศึกษาเรื่องสมรรถนะในการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสังกัด สำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า 1) สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริการที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพของผู้ปฏิบัติงาน ด้านจริยธรรมของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเทศบาลจังหวัดสุโขทัยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เช่นเดียวกับ สมฤทัย อยู่รอด (2555) ที่ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายได้ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก 2) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การส่งเสริม

ความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 3) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีข้อเสนอแนะ คือ ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) มาใช้ในการปฏิบัติงาน และควรศึกษาเปรียบเทียบระดับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) กับระดับสมรรถนะที่คาดหวัง เพื่อนำช่องว่างความแตกต่างมาปรับใช้ในการพัฒนาระดับสมรรถนะของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สอดคล้องกับการศึกษาของ อีรันท์ ปาลี (2553) ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับกระบวนการมีความสัมพันธ์กับผลผลิตมีความสัมพันธ์กับผลกระทบ คือ ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ความจริงจังของผู้บริหาร การเตรียมความพร้อมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดสรรอัตรากำลังสำหรับปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมของอาจารย์และบุคลากร การทำงานเป็นทีม มีวัฒนธรรมการทำงานที่ดี การสนับสนุนงบประมาณการดำเนินงาน การมีเครื่องมืออุปกรณ์สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ทันสมัยและเพียงพอ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฐานข้อมูลที่รองรับการประมวลผลข้อมูล มีความสำคัญให้เกิดการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินการ คุณวุฒิประสบการณ์ของคณะกรรมการตรวจประเมิน การกำหนดแผนการดำเนินงานเพื่อเตรียมรับการประเมิน การนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการเป็นแนวทางการพัฒนา การให้ความสำคัญกับขั้นตอนการเตรียมการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนการประเมินและตรวจสอบ ขั้นตอนภายหลังการประเมินและตรวจสอบ

ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ ซึ่งมีบทบาทมากกว่าสมรรถนะหลัก เนื่องจากสมรรถนะเกิดจากองค์ประกอบของความรู้ ความรับผิดชอบ และการติดต่อสื่อสาร ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงาน และสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม และเป็นคุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะสมรรถนะจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมอันนำมาสู่การปฏิบัติงานและผลงาน อันนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ (Shermon and Parry อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมิธรรม โชติ, 2548) นอกจากนี้ สมรรถนะจะช่วยให้องค์กรให้ความสนใจ สร้างความมั่นใจว่าการพัฒนานั้นมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ขององค์กร ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ช่วยให้การใช้ทรัพยากรสำหรับการพัฒนามีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาทักษะและพฤติกรรมที่ช่วย

สนับสนุนยุทธศาสตร์ และสอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์กร จะช่วยให้องค์กรใช้ทรัพยากรทั้งเรื่องงบประมาณและเวลาได้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ใช้เป็นกรอบในการพัฒนาสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้ที่ทำหน้าที่สอนงานในการให้ข้อมูลย้อนกลับ เกี่ยวกับผลงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชา โดยกรอบสมรรถนะจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชามีความเข้าใจตรงกันว่า สมรรถนะใดที่จะนำไปสู่การทำงานให้ประสบความสำเร็จ (สุรพงษ์ มาลี, 2549) สอดคล้องกับการศึกษาของ จินตนา สระทองขาว (2554) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยของค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยของค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะขององค์กร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และด้านลักษณะบุคลากร 2) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านการนำเสนอผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ด้านการดำเนินงานตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยของค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านลักษณะขององค์กร ด้านลักษณะบุคลากร และด้านลักษณะสภาพแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 4) ข้อเสนอแนะ องค์กรควรกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และจัดทำวงจรรการประกันคุณภาพของคณะอย่างเป็นระบบและชัดเจน รวมทั้งมีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรได้รับทราบ และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากข้างต้น จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะเฉพาะและสมรรถนะหลักเป็นตัวแปรสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม และการจัดการองค์กรไปยังการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ แต่จะเห็นได้ว่าสมรรถนะเฉพาะเป็นตัวแปรสำคัญมากกว่าสมรรถนะหลักในทุกปัจจัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่าทั้งสองตัวแปรมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (partial mediation) เนื่องจากทั้งตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (LS) การมีส่วนร่วม (PC) และการจัดการขององค์การ (OG) นอกจากจะส่งผลทางอ้อมผ่านสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติแล้วยังส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพ และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นตัวแปรสำคัญในการเชื่อมต่อระหว่างภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม และการจัดการองค์การไปยังการปฏิบัติงานประกันคุณภาพมากกว่าสมรรถนะหลัก แต่ข้อสรุปนี้ไม่ได้หมายความว่าสมรรถนะหลักไม่สำคัญ เพียงแต่สำคัญน้อยกว่า เพราะตัวแปรแต่ละตัวต่างมีบทบาทความสำคัญที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งล้วนส่งผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ทั้งสิ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1. ผู้บริหารของหน่วยงาน ควรเน้นพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา อาจจะเป็นการจัดอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจคำอธิบาย เป้าหมายตัวบ่งชี้ ที่มาของเกณฑ์การประเมินแต่ละระดับ ใช้ระบบพี่เลี้ยง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ทำงานเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมสามารถนำความรู้มาใช้ประกอบการวางแผนด้านประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนสามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานได้
2. หน่วยงานที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงแหล่งความรู้ทั้งที่เป็นตัวเอกสารและตัวบุคคล เพื่อยกระดับความรู้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้เท่านั้น ซึ่งผลจากการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในมหาวิทยาลัยอื่นๆ ได้ เนื่องจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งเท่านั้น ควรศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของตัวแปรอื่นๆ ด้วย เพราะตัวแปรอื่นอาจมีผลต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

3. ควรใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพมาร่วมด้วย เพื่อเจาะลึกถึงบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาที่แท้จริง โดยอาจจะใช้วิธีสนทนากลุ่ม หรืออาจจะสัมภาษณ์ ซึ่งการศึกษาเชิงปริมาณนั้นไม่สามารถเข้าถึงได้

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ชัยวานิชศิริ. (2536). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียน เอกชน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ศึกษาศาสตร์บัณฑิตสาขาการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กัญยปรีณ ทองสามสี และชาติไทรจันทร์. (2556). กระบวนการกำหนดสมรรถนะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย 5(1) : 47-60 (2556).
- กานดา เลาสีลปี่สมจิตร. (2547). การศึกษาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพด้านการพยาบาลวิสัญญี โรงพยาบาลรัฐ กระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ก่องศรี เชิญชม. (2547). ผลการใช้โปรแกรมการเตือนตนเองและโปรแกรมการชี้แนะด้วยวาจาที่มีต่อการปรับพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อการเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม.มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เกษม วัฒนชัย. (2539). แนวคิดในการประกันคุณภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาในยุคโลกาภิวัตน์. วารสารวิชาการ-อุดมศึกษา 5 (กันยายน-ธันวาคม 2539).
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2547). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ในบทสรุปงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับทุนอุดหนุน การวิจัยจากสมศ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรมสามัญศึกษา. (2522). คู่มือการจัดการโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สายเจริญพาณิชย์.
- คณะกรรมการดำเนินงานการวิจัย สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. (2554). รายงานการศึกษาวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- งามพิศ สัตย์สงวน. (2534). หลักมานุษยวิทยา. กรุงเทพมหานคร : เจ้าพระยาการพิมพ์.
- จ่านง อดิวัฒน์สิทธิ์ และคณะ. (2540). สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- จันทร์พร สุดจำนงค์. (2548). การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนการเรียนสอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จารุพร สิทธินันท์เจริญ. (2550). การศึกษาความเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการนำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จารุวัจน์ สองเมือง และคณะ. (2552). โครงการวิจัยระบบและกลไกประกันคุณภาพภายในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม. โครงการความร่วมมือทางวิชาการเพื่อพัฒนาการศึกษาจังหวัดชายแดนใต้ (สคศต.) และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- จิราภา ฌรงค์น้อย. (2551). การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเอกชนระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร: ก. พลพิมพ์.
- จินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ.
- จินตนา สระทองขาว. (2554). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จำนงค์ อดิวัฒน์สิทธิ์. (2540). สังคมวิทยา. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉันทนา จันทร์บรรจง. (2542). จิตวิทยาการบริหาร. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชัยวัฒน์ ประสงค์สร้าง. (2553). รูปแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ และประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต. สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ช่อเพชร เบ้าเงิน. (2548). การมีส่วนร่วมของครูในกระบวนการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- ชูเกียรติ เปี่ยมศรี. (2542). การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการชุมชนในการพัฒนา ชุมชนย่อย:

ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองระยอง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูชาติ พ่วงสมจิตร. (2540). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วม
ของชุมชนกับ โรงเรียนประถมศึกษา ในเขตปริมณฑลกรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะ
ครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เชิดชัย ฮวดศรี. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนระดับการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน อำเภอเมือง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 1.
รายงานการศึกษาระดับศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ณัฐ ล้วนประเสริฐ. (2552). สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่สงขลา เขต 3. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขา
การศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ณัฐวิทย์ วงศ์หงษ์. (2550). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการกลุ่มงานปกครองของนักปกครอง
ระดับสูง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ณรงค์ เส็งประชา. (2530). มนุษย์กับสังคม. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). มารู้จัก Competency กันเถอะ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : เอช
อาร์ เซ็นเตอร์.

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2544). ยอดกลยุทธ์การบริหารสำหรับองค์กรสมัยใหม่. กรุงเทพมหานคร
: ด่านสุทธา.

ดนัย เทียนพุด. (2553). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น

ถิรนันท์ ปาลี. (2553). การประเมินคุณภาพระบบประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
วิทยานิพนธ์. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทองคุณ หงส์พันธุ์. (2535). วิธีแห่งบัณฑิต การครองตน ครองคน ครองงาน. กรุงเทพมหานคร:
โรงพิมพ์คุรุสภา ลาดพร้าว.

- ทองอินทร์ วงศ์โสธร. (2541). ระบบและกลไกการประกันคุณภาพอุดมศึกษาในสหราชอาณาจักร.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทือน ทองแก้ว. (2545). ภาวะผู้นำ:สมรรถนะหลักของผู้บริหารยุคปฏิรูป. กรมวิชาการ กระทรวง
ศึกษาธิการ. ปีที่ 5 ฉบับที่ 9 กันยายน 2545.
- ธวัช บุญยมติ. (2550). ภาวะผู้นำและการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. (2533). พฤติกรรมบุคคลในองค์กร. กรุงเทพมหานคร:
ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). ทฤษฎีองค์กรและการออกแบบ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). องค์กรและการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- นงเล็ก สุขถิ่นไทย. (2531). เอกสารประกอบการประเมินประสิทธิภาพอาจารย์. กรุงเทพมหานคร:
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร.
- นิสดารักษ์ เวชยานนท์. (2550). Competency Model กบกับการประยุกต์ใช้ในองค์กรไทย.
กรุงเทพมหานคร: กราฟิโก ซิสเต็มส์.
- นัยนา สืบสาย. (2555). การจัดการเอกสารการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ในเขตภาคใต้. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิยม ลออปักยิม และสมเกียรติ วัฒนศิริชัยกุล. (2553). KPI รายบุคคล : สุดยอดบริหารผลลัพธ์
ขององค์กร. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สันทวีกิจ พรินต์ติ้ง.
- นิตารัตน์ รววมวงษ์. (2549). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลเอกชน เครือโรงพยาบาลกรุงเทพ ภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ พย.ม.
(บริหารการพยาบาล). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). การวิเคราะห์ห่อภิมาณ.กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- บุญเชิด สุขอภิรมย์. (2541). บทบาทของคณะกรรมการศึกษาประจำโรงเรียนกับการมีส่วนร่วม
แก้ปัญหาการดำเนินงานโรงเรียนประถมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานการ
ประถมศึกษาจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เบ็ญจา สมประกอบ และคนอื่น. (2552). การมีส่วนร่วมของนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพ
การศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. กรุงเทพมหานคร:

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ.

บรรจง ครอบบัวบาน. (2549). การศึกษาสมรรถนะหลักและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลัก
ด้านการบริการที่ดีของบุคลากร โรงพยาบาลชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(ยุทธศาสตร์การพัฒนา). ชัยภูมิ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.

บำรุง แสณณรงค์. (2550). ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินงานโรงเรียนวิถีพุทธ โรงเรียน
ประถมศึกษา สำนักงานเขตคลองสาน สังกัดกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครี
นทร วิโรฒ.

ป. มหาจันทร์. (2536). สอนเด็กให้มีความรับผิดชอบ. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

ปกรณ์ มณีปกรณ์. (2539). การมีส่วนร่วมของคนไทยเชื้อสายจีนต่อโครงการตำรวจชุมชนสัมพันธ์
ศึกษาเฉพาะชุมชนชาวจีนในเขตเลือกตั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ปริญญาสังคมศาสตร์
มหาบัณฑิต. สาขาวิชาอาชญาวิทยาและงานยุติธรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหิดล.

ประเวศ วะสี. (2535). การพัฒนาพลังสร้างสรรค์ขององค์กร. กรุงเทพมหานคร : หมอชาวบ้าน.

ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม. (2537). การวิเคราะห์ภาวะผู้นำของศึกษานิเทศก์จังหวัดที่สัมพันธ์กับ
ประสิทธิผลขององค์การสำนักงานศึกษานิเทศก์จังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนในกรุงเทพมหานครต่อกระบวนการ
ยุติธรรม : การวิจัยสำรวจปัจจัยและผลกระทบระดับยูนิแวกเรียท และระดับมัลติ
แวกเรียท. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย. 4,2(พ.ค.-ส.ค. 2532). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรีชา คัมภีร์ปกรณ์. (2530). การศึกษาพฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนกับการมีส่วน
ร่วมในการพัฒนาคุณภาพของโรงเรียนมัธยมศึกษา ในจังหวัดรอบ
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ปรีชญา ศรีภา. (2540). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหาร
ส่วนตำบลในการพัฒนาหมู่บ้าน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัด
ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาศิลปศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- ปราโมศ อิศโร. (2554). ภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ผ่านการประเมินผลรับรองคุณภาพจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในรอบที่สองมีผลการประเมินในระดับดีและดีมาก. คุยฉินิพนธ์ปริญาการศึกษาคุยฉินิพนธ์ สาขาวิชาภาวะผู้นำทางการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ประภา สุทธิเชษฐ. (2548). การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสงคราม. สารนิพนธ์. กสม. (การบริการการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประสิทธิ์ ชุมศรี. (2555). การประเมินสมรรถนะที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
- พงศ์เทพ เทพกาญจนา. (2559), “พงศ์เทพ” รับอันดับการศึกษาไทยตกต่ำจริง. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2559, จาก <http://www.unigang.com/Article/15597>
- พิสมัย บุญเลิศ. (2548). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาเทศบาลนครสมุทรปราการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรศิริ วิรุณพันธ์. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพและแนวทางการพัฒนาการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. รายงานการค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.
- พัชรินทร์ โตะบุรินทร์. (2548). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิกุล แก้วรากมุข. (2552). ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- พิชชา บัวเยี่ยม. (2547). กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวิเคราะห์ชุมชนด้านกายภาพ โดยใช้เทคนิคการประเมินชุมชนอย่างรวดเร็วในระบบสารสนเทศด้านภูมิศาสตร์ ด้วยมือ : กรณีศึกษาตำบลท่าช้าง กิ่งอำเภอสว่างวีระวงศ์ จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา พัฒนาชุมชนมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พิมพ์กานต์ ไชยสังข์. (2546). สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ศึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พีรดา หมัตอำดัม. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พรทิพย์ รักบุรี. (2546). รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พลพงศ์ สุขสว่าง. (2556). โมเดลสมการโครงสร้าง. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช
- พระเมธีธรรมภรณ์ (2533). พุทธศาสนากับปรัชญา. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์ พรินต์ติ้ง กรุ๊ป.
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2551). หลักการแนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา. ชลบุรี: สำนักพิมพ์มนตรี.
- ภาวนา กิตติวิมลชัย. (2551). รายงานวิจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ภรณ์ กิรติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์.
- มุกดา จิตพรมมา. (2552). การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มธุรส สุขพงษ์ไทย. (2547). การสื่อสารภายในองค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ควิก พีซี เน็ตเวิร์ค จำกัด. รายงานค้นคว้าเฉพาะบุคคล ปริญญาวารสารมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มานะ พงษ์แก้ว. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศูรินทร์ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- มาลัยพร เทวประสิทธิ์. (2556). รายงานการศึกษาคำรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ.

- มาโนช เวชพันธ์. (2532). เอกสารวิจัยส่วนบุคคล เรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองของข้าราชการประจำ : ศึกษากรณีเปรียบเทียบข้าราชการพลเรือน ทหารและตำรวจ. กรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- ยาใจ ปะมาคะเต. (2549). ผลสัมฤทธิ์และความรับผิดชอบต่อการเรียนกลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษาและวัฒนธรรมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้การเรียนแบบร่วมมือด้วยเทคนิคจิกซอว์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (หลักสูตรและการสอน). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- รัชฎา ฅ น่าน. (2550). สมรรถนะหลักของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชณี สัจจ์สุวรรณ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงานของข้าราชการสำนักบริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ .กศ.ม.(จิตวิทยาการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รุ่งชัชดาพร เวหะชาติ. (2550). การบริหารงานวิชาการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน . ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- เรชา ชูสุวรรณ. (2550). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของสมรรถนะบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิต บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ลัดดา โสคำ. (2551). การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วนิดา นามบุตร. (2543). การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา) มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วันพร จันท์เวโรจน์. (2543). การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการพัฒนาสตรีหมู่บ้าน (กพสม.) ในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม : ศึกษาเฉพาะกรณี กพสม. ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. ฉบับถ่ายสำเนา.
- วรวิทย์ วสินสรากร. (2546). การศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร : สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน. กรุงเทพมหานคร:

พิมพ์ดี.

วิไลภรณ์ แยมสวน. (2552). สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานตามทักษะของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในสังคมสำนักงานเทศบาล จังหวัดสุโขทัย. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชภัฏอุดรดิตถ์.

วิทยา จันทศิริ. (2551). การพัฒนาสมรรถนะหลักของผู้บริหารสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์ดุสิตบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศิริกาญจน์ โกสุมภ์. (2542). การมีส่วนร่วมของชุมชนและโรงเรียนเพื่อการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก สาขาพัฒนศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). พฤติกรรมองค์การ : Organization Behavior. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ธรรมสาร.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2547 ก). ผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). การปรับใช้สมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ, 31 มกราคม 2548.

สมิต สัจฉกร .(2546). เทคนิคการประสานงาน . กรุงเทพมหานคร : สายธาร.

สาวิตรี ไชยสมบัติ. (2552) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

สาโรช บัวศรี. (2522). จริยธรรมไทยในปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร : กรมการศาสนา.

สุทธิพงษ์ บุญผดุง. (2541). การสร้างแบบทดสอบวัดลักษณะความรับผิดชอบสำหรับนักศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3 โดยใช้การแสดงหลักฐานความเที่ยงตรงความไม่เที่ยงตรงและความเชื่อมั่น. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

สุกัญญา รัศมีธรรม โชติ. (2549). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.

- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2551). การบริหารงานบุคคลการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สุนีย์ ทองห่อ. (2548). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุรพงษ์ มาลี. (2549). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามหลักสมรรถนะใน ประมวลสาระชุดวิชาการ บริหารทรัพยากรมนุษย์ นนทบุรี : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุวารินทร์ โรจน์จรรยาภ้อย. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบด้านการเรียนของนักเรียน ช่วงชั้นที่ 2 โรงเรียนสารสาสน์พิทยาสรรค์ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2544). รูปแบบการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา.(วารสารข้าราชการครู). กรุงเทพมหานคร เคพีрінท์ อินเทอร์เน็ต.
- สัลมาน สะบุดัง. (2551). ปัจจัยการบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของ โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายะลา เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สบโชค พูลนอม. (2523). ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบและความซื่อสัตย์ของ นักเรียนไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต. สาขาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สมคิด บางโม. (2538). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: วิทยพิพัฒน์.
- สมคิด บางโม. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิทยาพัฒน์ จำกัด.
- สมพุด เกตขจร. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานูริรัมย์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. การวิจัยการศึกษามหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- สมยศ นาวิการ. (2546). การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สมฤทัย อยู่รอด. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรณะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สาย. สนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. ภาค นิพนธ์. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- เสนาะ ดิยาวี. (2544). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาวี. (2546). การบริหารจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ไทยพัฒนาพานิช.
- เสกสิฐ เล้ากิจเจริญ. (2550). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอนในโรงเรียนคาทอลิกสังกัดสังฆมณฑลราชบุรี เขตเหนือ. ปรินญา นิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2537). หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2537). “ปัญหาและแนวโน้มเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารการศึกษา” นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อมรพรรณ ประจันตวนิชย์. (2550). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ปรินญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมรวิรัช นาคกรทรพ. (2543). คุณภาพและการประกันคุณภาพในวิถีทรรศน์การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย. รายงานวิจัยเชิงเอกสาร สำนักงานโครงการปฏิรูปอุดมศึกษา. กรุงเทพมหานคร.
- อริยา คงเพียรภาค. (2554). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากองแก้ว เขต 4. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อเนก เทียนบุชา. (2552). การพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อเตรียมคนเข้าสู่งาน. คุยฎินิพนธ์ ปร.ค. (เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อานนท์ สักดิ์วีระวิชัย. (กรกฎาคม-กันยายน 2547). “แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ Competency : เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง,” Chulalongkorn Review.

- อาภาพร สุพรและคณะ. (2557). การพัฒนาตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม. วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- อักษร สวัสดิ์. (2542). “ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร” ภาคนิพนธ์ปริญญา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อังคณา ถิรศิลาเวทย์ (2548). จิตลักษณะและปัจจัยทางสังคมที่สัมพันธ์กับความรับผิดชอบต่อการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1. วิทยานิพนธ์. วิทยานิพนธ์ (กศ.ม. จิตวิทยาการศึกษา). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาก็คดี (2547). ศึกษาการพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านผู้นำทางวิชาการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน และในกำกับของรัฐ. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อังศินันท์ อินทรกำแหงและทัศนาก็คดี. (2548). การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านผู้นำทางวิชาการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชนและในกำกับของรัฐ. วารสารพฤติกรรมศาสตร์.
- อังศินันท์ อินทรกำแหง และทัศนาก็คดี. (2549). รายงานการวิจัยฉบับที่ 103 การพัฒนารูปแบบสมรรถนะด้านผู้นำทางวิชาการของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน และในกำกับของรัฐ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี มากบุญส่ง . (2540). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลกับประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร : ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- อิศรัฎฐ์ รินไชสง. (2555). การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) ทฤษฎีแนวคิด การประยุกต์ใช้ในการวิจัยวิเคราะห์ด้วย LISREL. สงขลา: สาขาวิชาการบริหารและการจัดการทางการศึกษา, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อิศรัฎฐ์ รินไชสง และ คณณ ไตรจันทร์. (2559). บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการเป็นสมาชิกที่ดีของเจ้าหน้าที่รัฐ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หาดใหญ่.

- อุไร รัตนเมธาธร. (2553). การดำเนินงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อำนาจ อนันตชัย. (2527). การระดมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน: การพัฒนาชนบทสาขาวิชาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์. กรุงเทพฯ: วิกตอรีเทอเวอ์พอยท์.
- Aldag, R.J. & Stearns. (1987). Management. Ohio : South- Western.
- Antony, J., Gosh, S., Knowles, G. and Leung, K. (2002). Critical Success Factors of TQM Implementation in Hong Kong. Industries', International Journal of Quality & Reliability Management, Vol 19, no.5
- Ajuoga, M. A., Indoshi, F. C., and Agak, J. O. (2010) Perception of Quality Assurance and Standards Officers about their Competence: Implications for Training. Educational Research.
- Bass, B. M.(1985), Leadership and Performance, N.Y. Free Press.
- Bellon, T. & Beaudry, J. (1992, April). Teachers' perceptions of their leadership roles in site-based decision making. Paper presented at the Annual Meeting of the American Educational Research Association, San Francisco, CA.
- Bentler, P.M. (1990). Comparative Fit Indexes in Structural Models. Psychological Bulletin,107(2).
- Broom and Seiznick. (1968). Sociology. New York : Harper and Row Pulishers, Inc.
- Browne, M. W., Cudeck, R., Bollen, K.A., & Long, J.S. (1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit. Sage Focus Editions.
- Burns, J. M. (1978). Leadership. New York: Harper and Row.
- Cronbach, L. J. (1957). The Two Disciplines of Scientific Psychology. American Psychologist.
- Davies, B., and Ellison, L. (1997). School Leadership for the 21st Century. London : Rutledge.
- Daft, R.L. (1991). Fundamental of Management. 8 th. ed . Orando : The Dryden Press.
- Donnelly, J.H. (1992). Fundamental of Management. 2nd. ed. Boston : Von Hoffman Press.
- Dubrin, A. J. & Ireland, R.D. (1993). Management Organization (2nd ed.). Ohio: Cincinnati.
- Frederick W. Taylor. (1991). The Principles of Scientific Management. New York : Harper.
- Flippo, E.B. (1968). Management : A Behavioral Approach. Boston : Allyn and Bacon Inc.
- Flippo, Edwin B. (1970). Principle of Personnel Management. New York : Mc Graw-Hall Inc.

- Gagliardi, A. R., Majewski, C., Victor, J. C., and Baker, G. R. (2010) Quality Improvement Capacity: A Survey of Hospital Quality Managers. *Qual Saf Health Care* 19: 27-30. DOI:10.1136/qshc.2008.029967.
- George, D., & Mallery, M. (2003). *Using SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*.
- Getzels, Jacob W. and G.E.Guba. (1968). *Social Behavior and Administration Process*. Social Review.
- Gibson, M. et. al. (1997). *Nursing Care of Children* (3rd ed.). New York: Delmar Publishers Inc.
- Goleman, D., Boyatzis, R.E. and McKee, A. (2002), *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*, Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Grote, R. C. (1996). *The Complete Guide to Performance Appraisal*. New York: AMACOM.
- Gutner, T. and Adams, M. (2009). *A Leadership Prescription for the Future of Quality*. Report of The Conference Board Quality Council.
- Hair, J.F., Black, W. C., Babin, B.J., Anderson, R.E. and Tatham, R. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th Eds.). Pearson.
- Horton, S. (2000). Introduction: The Competency Movement: Its Origins and Impact on the Public Sector. *International Journal of Public Sector Management*, 13(4), <http://dx.doi.org/10.1108/09513550010350283>
- Hu, L.-T., Bentler, P.M., & Hoyle, R. H. (1995). *Structural Equation Modeling: Concepts, Issues, and Applications*. Evaluating Model Fit.
- Hu, L.-T., Bentler, P.M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1).
- Kreitner, R. (1985). *Management*. New York : Harper and Row.
- Kuker, D. (1991). *The Disproportionate Overrepresentation of Minority Youth in Secure Facilities*. Paper Prepared by the Department of Human Rights, Criminal and Juvenile Justice Planning Statistical Analysis Center, Des Moines, Iowa.
- Lawless, D.J. (1979) . *Organizational Behavior*. 2nd ed. New Jersey: Prentice-Hall,Inc.
- Lloyd, C.,and Cook, A. (1993). *Implementing Standards of Competence : Practical Strategies For Industry*. London : Kogan Page.

- Lundber, George A, Schrag, Clarence C, Laresen, Otto N. and Cotton Jr, William R. (1968).
Sociology. New York : Harper and Row.
- Lynn, M. R. (1986). Determination and Quantification of Content Validity. *Nursing Research*.
- Manasse, A. L. (1986). Vision and leadership: Paying attention to intention. *Peabody Journal of Education*.
- MacCallum, R. C., Browne, M.W., & Sugawara, H.M. (1996). Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling. *Psychological Methods*.
- Manz, C.C. and Sims, H.H. (1991). *Supper Leadership Beyond The Myth of Heroic Leadership*.
Organizational Dynamiccs.
- McClelland David.C. (1973). Testing for Competency Rather Than for Intelligence. *American Phychologist*.
- Nunnally, J.C., & Bernstein, I. (1994). *The Assessment of Reliability*. *Psychometric Theory*.
- Plunkett, Warren R. and Attner, Raymond F. (1994). *Introduction to Management (5th edition)*.
Belmont, California: Wadsworth Publishing Company.
- Raykov, T. (2005). Bias-Corrected Estimation of Noncentrality Parameters of Covariance Structure Models. *Structural Equation Modeling*.
- Richard, M.D.and Greenlow, P.S.(1961). *Management and Decision-Making*. Home Wood:
Richard D.Irwin Inc.
- Robbins,Stephen P. (1996). *Oganization Behavior*. New Jersey: Prentice Hall.
- Rogers, C.R. 1969. *Freedom to Learn*. Columbus : Charles E. Merrill Publishing Co.
- Rondeau, K. V. and Birdi, N. (2005) *The Role and Function of Quality Assurance Officers in Ontario Hospitals*. *Quality AssuranceJournal*.
- Saraph, J.V., Benson, G.P., Schroder, R.G. (1989), "An Instrument for Measuring the Critical Factors of Quality Management", *Decision Science*, Vol 20.
- Schramm Wilbur. (1973). *Channel and Audience in Handbook of Communication*. Chicago:
Renelly Chicago: Renelly College Pubilsing Company.
- Shippmann, J. S., Ash, R. A., Battista, M., Carr, L., Eyde, L. D., Hesketh, B., sonnel Psychology.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.2000.tb00220.x>.
- Simon,H.A.Smithburg, D.W., and Thompson,V.A. (1971). *Public Administration*. 14 th ed. New York : Alfred A Knopf.Inc.

- Senge, P. (1994). *The Fifth Discipline*. New York : Doubleday Dell Publishing Group Inc.
- Spencer, LM. and Spencer, SM. (1993) . *Competence at Work : Models for Superior Performance*.
Retrieved December 11, 2005, from www.joe.org/joe/1999december/iw4.html
- Steers, R.M. (1977). *Organization Effectiveness*. California: Goodyear Publishers Inc.
- Stogdill R.M. (1974). *Handbook of Leadership. A Survey of Theory and Research*. New York:
John Wiley and Sons, Inc.
- White, R. and Lippitt, R. (1953). *Leader Behavior and Member Reaction in Three. Social Climate
in Group Dynamic*. New Jersey : Evaston Row Peterson.
- Wilson, L. L. (2000). *The Quality Manager*. *Journal of Quality in Clinical Practice*.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย : แบบสอบถาม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง

บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง
ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา
ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

เรียน ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในฐานะเป็นผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพระดับคณะ สำนัก สถาบัน ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับตัวท่าน คำตอบที่ได้จะมีคุณค่ายิ่งต่องานวิจัยนี้ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจด้านการประกันคุณภาพในราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาคำตอบของท่านไว้เป็นความลับและใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าช่วยสนับสนุนให้ผู้วิจัยดำเนินงานแล้วเสร็จตามเป้าหมาย

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวโสภิตา ยังแจ็ก

นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โทร. 080-5369954 E-mail: sopita_yon@nstru.ac.th

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1.1 วุฒิการศึกษา

- น้อยกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

1.2 ประสบการณ์การทำงาน

- น้อยกว่า 5 ปี 5 - 10 ปี มากกว่า 10 ปี

1.3 สถานภาพในการปฏิบัติงาน

- ผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ
 พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว
 อื่นๆ.....

1.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
 มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
 มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

1.5 ระดับความสนใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

- มีความสนใจมาก ให้ความสนใจปานกลาง
 ให้ความสนใจน้อย ไม่ให้ความสนใจเลย

1.6 ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา

- มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง
 มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย ไม่มีความรู้ความเข้าใจเลย

1.7 ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพ
 ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ
 รับผิดชอบตัวบ่งชี้
 เป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
 มีรายชื่อขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินของ สกอ.
 อื่น.....(โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าสภาพการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษาของท่านตามประเด็นที่กำหนดต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการดำเนินงานที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของผู้บริหารในหน่วยงานของท่านอย่างระมัดระวัง แล้วพิจารณาว่าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์ การพิจารณาดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์						
1	ผู้บริหารสื่อสารเกี่ยวกับค่านิยมและความเชื่อที่สำคัญกับบุคลากร					
2	ผู้บริหารระบุความสำคัญของการมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน					
3	ผู้บริหารตระหนักถึงศีลธรรมและจริยธรรมในการตัดสินใจทางการบริหาร					
4	ผู้บริหารให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในพันธกิจขององค์กร					
5	ผู้บริหารสร้างความภาคภูมิใจให้บุคลากรในการมีส่วนร่วมในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
6	ผู้บริหารมองข้ามผลประโยชน์ของตนเองเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม					
7	ผู้บริหารสามารถทำให้บุคลากรเคารพนับถือ					
8	ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงการมีพลังและความเชื่อมั่นในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา					
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ						
9	ผู้บริหารสื่อสารเกี่ยวกับอนาคตในแง่ดี					
10	ผู้บริหารสื่อสารอย่างกระตือรือร้นเกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องประสบความสำเร็จ					
11	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการมองอนาคต					
12	ผู้บริหารแสดงความมั่นใจว่าเป้าหมายขององค์กรจะประสบความสำเร็จ					
ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา						
13	ผู้บริหารพยายามหาแนวทางในการแก้ปัญหาให้เหมาะสม					
14	ผู้บริหารแสวงหามุมมองใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา					
15	ผู้บริหารเข้าใจผู้อื่น แม้ว่าผู้อื่นมองปัญหาในมุมที่แตกต่างออกไป					
16	ผู้บริหารแนะนำวิธีการใหม่ๆ ในการทำงานให้แก่บุคลากรเพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ					
ด้านการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน						
17	ผู้บริหารใช้เวลาในการสอนงานและหรือฝึกอบรม/ฝึกฝนผู้ได้บังคับบัญชา					
18	ผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้อื่นมากกว่าแค่การเป็นสมาชิกของกลุ่ม					
19	ผู้บริหารเข้าใจความต้องการ ความสามารถและแรงบันดาลใจที่แตกต่างกันของบุคลากร ในแต่ละคน					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
20	ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาจุดแข็งของแต่ละคน					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วม

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของท่าน แล้วพิจารณาว่าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	การมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลสารสนเทศหรือเอกสารหลักฐานที่สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
2	การมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองหรือเขียนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในส่วนที่รับผิดชอบ					
3	การมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษา					
4	การได้มีส่วนร่วมเป็นคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
6	การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์แผนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อลดความเสี่ยงในการทำงาน					
7	การมีส่วนร่วมในการพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
8	การมีส่วนร่วมในการรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา					
9	การมีส่วนร่วมในการใช้ข้อมูลจากการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน					
10	การได้เข้าร่วมการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการจัดองค์การ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของท่าน แล้วพิจารณาว่าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	มีการกำหนดโครงสร้างระบบการบริหารที่ชัดเจน					
2	มีการจัดทำแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างต่อเนื่อง					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
3	มีระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีมาตรฐาน					
4	มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานทุกแผนงาน					
5	มีการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพเป็นไปโดยมีเกณฑ์วิธี และการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษา					
6	มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดสมรรถนะหลัก

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของท่าน แล้วพิจารณาว่าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์						
1	สามารถเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่					
2	สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้รวดเร็ว					
3	สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
4	สามารถพัฒนาขั้นตอน วิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
5	สามารถนำความคิดสร้างสรรค์พัฒนางานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้					
6	สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อภารกิจงาน					
ด้านการบริการที่ดี						
7	สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้มาขอรับบริการได้					
8	สามารถช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการได้					
9	สามารถให้บริการจนสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ					
10	สามารถให้คำแนะนำติดตามเรื่องแก่ผู้มาขอรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี					
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ						
11	สามารถส่งเสริมความรู้ความสามารถของตน ด้วยการศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
12	สามารถนำวิชาความรู้ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาได้					
13	สามารถนำความรู้ เทคโนโลยีและวิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาได้					
14	สามารถพัฒนาตนเองเพื่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง					
15	สามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษากับเพื่อนร่วมงานได้					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของท่าน แล้วพิจารณาว่าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความรับผิดชอบ						
1	สามารถจัดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในแล้วเสร็จตามแผนฯ ได้					
2	สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจากงานในหน้าที่ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา					
3	สามารถปรับปรุงและพัฒนางานในหน้าที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานได้					
4	สามารถรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเต็มความสามารถ					
ด้านการติดต่อสื่อสาร						
5	สามารถใช้การติดต่อสื่อสารที่หลากหลายช่องทาง เช่น E-mail, Line, Facebook, Blog, Web					
6	สามารถประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องให้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินคุณภาพของหน่วยงานได้					
7	สามารถประสานงานกับผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวบ่งชี้ให้รวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จตามแผนฯ ได้					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
8	สามารถประสานงานกับผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ/หน่วยงานให้จัดทำรายงานประเมินตนเองแล้วเสร็จตาม แผนฯ ได้					
9	สามารถประสานงานกับผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ/หน่วยงานให้จัดการประเมินคุณภาพภายในแล้วเสร็จตามแผนฯ ได้					
10	สามารถติดต่อประสานงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ สะดวก รวดเร็ว					
ด้าน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา						
11	สามารถอธิบายเกณฑ์การประเมินในทุกตัวบ่งชี้ให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจได้					
12	สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในระบบ CHE QA Online ได้					
13	สามารถใช้ผลการประเมินการดำเนินงาน ในปีก่อนมาใช้ปรับปรุงแผนฯของหน่วยงาน					
14	สามารถชี้แจงคำอธิบายทุกตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพการศึกษา ให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจได้					
15	สามารถวางแผนปฏิบัติการประจำปีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานได้					
16	สามารถอธิบายประโยชน์ของการประกันคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจได้					
17	สามารถรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามคำอธิบายทุกตัวบ่งชี้					
18	สามารถตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างผลการดำเนินงานของคณะ/หน่วยงานกับของมหาวิทยาลัยได้					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
19	สามารถยกตัวอย่างหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับทุกตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจได้					
20	สามารถชักนำหรือให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ/หน่วยงานปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานได้					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของท่าน แล้วพิจารณาว่าข้อความที่กำหนดให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างทางขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------|
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
2	มีการนำผลการดำเนินงานไปปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
3	มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาทุกปี ทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพเกิดผลสัมฤทธิ์มากขึ้น					
4	รายงานการประเมินตนเองมีเนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและหน่วยงานในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ					

ข้อที่	ข้อมูลการดำเนินงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5	มีคณะกรรมการรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ที่สามารถขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายได้					
6	ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดหรือนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย					
7	มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ					
8	การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นระบบและตรวจสอบได้					
9	สามารถนำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพศึกษามาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานได้					
10	เข้าร่วมประชุม/สัมมนาทำความเข้าใจข้อกำหนดการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ					

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รองศาสตราจารย์พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์

Cert. in Professional Management, University Teknologi Malaysia (ศศ.ป.) สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (รป.ม.) สาขารัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตำแหน่ง ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนิวัช แก้วจันทงศ์

วุฒิการศึกษา Ph.D. Management, Adamson University, Philippines. ตำแหน่ง อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (M.B.A.) สาขาการจัดการธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ดร.ฤชดา เทพยากุล

วุฒิการศึกษา ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (ปร.ด.) สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชาเอกการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ภาคผนวก ค

คุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม

แบบการนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

คำชี้แจง

แบบการนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์ (Thesis) ของนางสาวโสภิตา ยังเจ็ก นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ เรื่อง บทบาทการเป็น ตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารoles บทบาทการเป็น ตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มภาคใต้ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 10 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการจัดองค์การ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดสมรรถนะหลัก

ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการพิจารณาคุณภาพข้อคำถาม มีความสอดคล้องกับเนื้อหาตามนิยามหรือไม่ โดยขอให้ท่านใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ถ้าเห็นด้วยให้ 1 ไม่เห็นด้วยให้ -1 ไม่แน่ใจให้ 0

ขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวโสภิตา ยังเจ็ก

ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Content validity index : CVI) ของแบบสอบถามวิจัยเรื่องบทบาทการเป็นตัวแปรต้นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้

ผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิมาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเชิงเนื้อหา

(Content Validity Index : CVI)

ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล	
	1	2	3				
ตอนที่ 1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง							
ด้านการมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์							
1	ผู้บริหารสื่อสารเกี่ยวกับค่านิยมและความเชื่อที่สำคัญกับบุคลากร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	ผู้บริหารระบุความสำคัญของการมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	ผู้บริหารตระหนักถึงศีลธรรมและจริยธรรมในการตัดสินใจทางการบริหาร	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	ผู้บริหารให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมในพันธกิจขององค์การ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	ผู้บริหารสร้างความภาคภูมิใจให้บุคลากรในการมีส่วนร่วมในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	ผู้บริหารมองข้ามผลประโยชน์ของตนเองเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	ผู้บริหารสามารถทำให้บุคลากรเคารพนับถือ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล	
	1	2	3				
8	ผู้บริหารแสดงให้เห็นถึงการมีพลัง และความเชื่อมั่นในเรื่องการ ประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ							
9	ผู้บริหารสื่อสารเกี่ยวกับอนาคตใน แง่ดี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	ผู้บริหารสื่อสารอย่างกระตือรือร้น เกี่ยวกับสิ่งที่จะต้องประสบ ความสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
11	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ในการมอง อนาคต	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
12	ผู้บริหารแสดงความมั่นใจว่า เป้าหมาย ขององค์กรจะประสบความสำเร็จ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา							
13	ผู้บริหารพยายามหาแนวทางใน การแก้ปัญหาให้เหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
14	ผู้บริหารแสวงหามุมมองใหม่ๆ ใน การแก้ปัญหา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15	ผู้บริหารเข้าใจผู้อื่น แม้ว่าผู้อื่นมอง ปัญหาในมุมที่แตกต่างออกไป	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16	ผู้บริหารแนะนำวิธีการใหม่ๆ ใน การทำงานให้แก่บุคลากรเพื่อให้ งานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการมุ่งความสัมพันธเป็นรายคน							
17	ผู้บริหารใช้เวลาในการสอนงาน และ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล	
	1	2	3				
หรือฝึกอบรม/ฝึกฝน ผู้ได้บังคับบัญชา							
18	ผู้บริหารปฏิบัติต่อผู้อื่นมากกว่าแค่ การเป็นสมาชิกของกลุ่ม	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
19	ผู้บริหารเข้าใจความต้องการ ความสามารถและแรงบันดาลใจที่ แตกต่างกันของบุคลากร ในแต่ละ คน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
20	ผู้บริหารให้ความช่วยเหลือในการ พัฒนาจุดแข็งของ แต่ละคน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
S-CVI/AVE =					1.00	ใช้ได้	
S-CVI/UA					1.00	ใช้ได้	
ตอนที่ 2 การมีส่วนร่วม							
1	การมีส่วนร่วมในการจัดเตรียม ข้อมูลสารสนเทศหรือเอกสาร หลักฐานที่สอดคล้องกับการ ประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	การมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงาน การประเมินตนเองหรือเขียนผล การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในส่วน ที่รับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	การมีส่วนร่วมในการจัดทำ แผนการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	การได้มีส่วนร่วมเป็นคณะทำงาน ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ การศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ		ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล
		1	2	3			
5	การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์แผนการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อลดความเสี่ยงในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	การมีส่วนร่วมในการพิจารณาวิธีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	การมีส่วนร่วมในการรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	การมีส่วนร่วมในการใช้ข้อมูลจากการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	การได้เข้าร่วมการประชุมเพื่อสรุปผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
S-CVI/AVE =						1.00	ใช้ได้
S-CVI/UA						1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 3 การจัดองค์กร							
1	มีการกำหนดโครงสร้างระบบการบริหารที่ชัดเจน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล	
	1	2	3				
2	มีการจัดทำแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	มีระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีมาตรฐาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	มีการติดตามและประเมินแผนการดำเนินงานทุกแผนงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	มีการควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพ เป็นไปโดยมีเกณฑ์วิธี และการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
6	มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
S-CVI/AVE =						1.00	ใช้ได้
S-CVI/UA						1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 4 สมรรถนะหลัก							
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์							
1	สามารถเสนอวิธีการทำงานแบบใหม่	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	สามารถพัฒนาขั้นตอน วิธีการทำงานอย่างเป็นระบบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	สามารถนำความคิดสร้างสรรค์พัฒนางานที่ปฏิบัติหน้าที่ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ		ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล
		1	2	3			
6	สามารถบริหารจัดการทรัพยากร ได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีต่อภาระกิจงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการบริการที่ดี							
7	สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร แก่ผู้มา ขอรับบริการได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	สามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	สามารถให้บริการจนสร้างความ ประทับใจแก่ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	สามารถให้คำแนะนำติดตามเรื่อง แก่ผู้มาขอรับบริการด้วยอัธยาศัย ไมตรี	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ							
11	สามารถส่งเสริมความรู้ ความสามารถของตน ด้วย การศึกษาค้นคว้าและพัฒนาตน อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
12	สามารถนำวิชาความรู้ มา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพการศึกษาได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
13	สามารถนำความรู้ เทคโนโลยีและ วิทยาการใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษาได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
14	สามารถพัฒนาตนเองเพื่อการ ปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล	
	1	2	3				
15	สามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยน ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษากับเพื่อนร่วมงาน ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
S-CVI/AVE =						1.00	ใช้ได้
S-CVI/UA						1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 5 สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ							
ด้านความรับผิดชอบ							
1	สามารถจัดการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในแล้วเสร็จตามแผน ฯได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดจาก งานในหน้าที่ที่เกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	สามารถปรับปรุงและพัฒนางาน ในหน้าที่ที่เกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับ ความต้องการของหน่วยงานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	สามารถรับผิดชอบงานประกัน คุณภาพการศึกษาได้อย่างเต็ม ความสามารถ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการติดต่อสื่อสาร							
5	สามารถใช้การติดต่อสื่อสารที่ หลากหลายช่องทาง เช่น E-mail, Line, Facebook, Blog, Web	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล	
	1	2	3				
6	สามารถประสานงานกับ ผู้เกี่ยวข้อง ให้เข้าร่วมกิจกรรมประเมิน คุณภาพของหน่วยงานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	สามารถประสานงานกับ ผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวบ่งชี้ให้ รวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จตามแผนฯ ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	สามารถประสานงานกับ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะ/หน่วยงานให้ จัดทำรายงานประเมินตนเองแล้ว เสร็จตาม แผนฯ ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	สามารถประสานงานกับ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะ/หน่วยงานให้ จัดการประเมินคุณภาพภายในแล้ว เสร็จตามแผนฯ ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	สามารถติดต่อประสานงานและ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็น ระบบ สะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา							
11	สามารถอธิบายเกณฑ์การประเมิน ในทุกตัวบ่งชี้ให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจ ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล	
	1	2	3				
12	สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูลในระบบ CHE QA Online ได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
13	สามารถใช้ผลการประเมินการ ดำเนินงาน ในปีก่อนมาใช้ ปรับปรุงแผนฯของหน่วยงาน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
14	สามารถชี้แจงคำอธิบายทุกตัวบ่งชี้ ที่ใช้ประเมินคุณภาพการศึกษา ให้ ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
15	สามารถวางแผนปฏิบัติการประจำปี ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
16	สามารถอธิบายประโยชน์ของการ ประกันคุณภาพใน สถาบันอุดมศึกษาให้ผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
17	สามารถรวบรวมข้อมูลผลการ ดำเนินงาน ได้อย่างถูกต้องและ ครบถ้วนตามคำอธิบายทุกตัวบ่งชี้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
18	สามารถตรวจสอบความสอดคล้อง ระหว่างผลการดำเนินงานของ คณะ/หน่วยงานกับของ มหาวิทยาลัยได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
19	สามารถยกตัวอย่างหลักฐานที่ เกี่ยวข้องกับทุกตัวบ่งชี้ที่ใช้ ประเมินคุณภาพให้ผู้เกี่ยวข้อง เข้าใจได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล	
	1	2	3				
20	สามารถชักนำหรือให้ข้อเสนอแนะ แก่ผู้รับผิดชอบงานประกัน คุณภาพการศึกษาระดับคณะ/ หน่วยงานปฏิบัติตามเกณฑ์ มาตรฐานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
S-CVI/AVE =						1.00	ใช้ได้
S-CVI/UA						1.00	ใช้ได้
ตอนที่ 6 การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา							
1	มีการติดตามและประเมินผลการ ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
2	มีการนำผลการดำเนินงานไป ปรับปรุง การดำเนินงานประกันคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
3	มีการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาทุกปี ทำให้การ ดำเนินงานการประกันคุณภาพ เกิดผลสัมฤทธิ์มากขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
4	รายงานการประเมินตนเองมี เนื้อหาสาระเป็นประโยชน์ต่อ บุคลากรและหน่วยงานในการ สร้างวัฒนธรรมคุณภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
5	มีคณะกรรมการรับผิดชอบด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา ที่ สามารถขับเคลื่อนการประกัน	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อความ	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า CVI	ผล	
	1	2	3				
	คุณภาพการศึกษาให้บรรลุ เป้าหมายได้						
6	ปฏิบัติงานตามข้อกำหนดหรือนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
7	มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
8	การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นระบบและตรวจสอบได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
9	สามารถนำแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานได้	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
10	เข้าร่วมประชุม/สัมมนาทำความเข้าใจข้อกำหนดการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานเสมอ	+1	+1	+1	3	1.00	ใช้ได้
S-CVI/AVE =					1.00	ใช้ได้	
S-CVI/UA					1.00	ใช้ได้	

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ ๐๕๒๑.๑.๐๘๐๓

ว.พ.๗

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ๙๐๑๑๒

พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๒๐๕ ชุด
๒. ขອງจดหมายพร้อมจำหน่าย จำนวน ๑ ของ

ด้วยนางสาวโสภิตา ยังแจ็ก รหัสนักศึกษา ๕๗๑๐๕๒๑๕๕๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กำลังศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้” โดยมี ดร.อิศรภรณ์ รินโรสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น

ในการนี้ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากร จำนวน ๒๐๕ ชุด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการเขียนรายงานผลการวิจัยต่อไป โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามคืนภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ทั้งนี้ นักศึกษาได้แนบขອງจดหมายพร้อมจำหน่ายเพื่อส่งคืนนักศึกษาตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นายนิย ช. บุญพันธ์

(ดร.นายนิย ช. บุญพันธ์)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

โทร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๘

โทรสาร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๙



ที่ ศธ ๐๕๒๑.๑.๐๘๐๓/๒๗๗

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ๙๐๑๑๒

พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑๙ ชุด
๒. ขອງจดหมายพร้อมจ่าหน้า จำนวน ๑ ของ

ด้วยนางสาวโสภิตา ยังแจ็ก รหัสนักศึกษา ๕๗๑๐๕๒๑๕๕๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กำลังศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้” โดยมี ดร.อิศรภรณ์ รินไธสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น

ในการนี้ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากร จำนวน ๑๙ ชุด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการเขียนรายงานผลการวิจัยต่อไป โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามคืนภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ทั้งนี้ นักศึกษาได้แนบขອງจดหมายพร้อมจ่าหน้าเพื่อส่งคืนนักศึกษาตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นาย ร. บุญพันธ์

(ดร.ผายนีย์ ช. บุญพันธ์)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

โทร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๘

โทรสาร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๙



ที่ ศธ ๐๕๒๑.๑.๐๘๐๓/มวพว

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ๙๐๑๑๒

พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑๐ ชุด
๒. ขອງจดหมายพร้อมจำหน่าย จำนวน ๑ ขອງ

ด้วยนางสาวโสภิตา ยิ่งเจ็ก รหัสนักศึกษา ๕๗๑๐๕๒๑๕๕๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร วิทยาเขตหาดใหญ่ กำลังศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้” โดยมี ดร.อิศรภรณ์ รินไธสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น

ในการนี้ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากร จำนวน ๑๐ ชุด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการเขียนรายงานผลการวิจัยต่อไป โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามคืนภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ทั้งนี้ นักศึกษาได้แนบขອງจดหมายพร้อมจำหน่ายเพื่อส่งคืนนักศึกษาตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นาย ร. บุญพันธ์

(ดร.ฆายนีย์ ช. บุญพันธ์)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

โทร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๘

โทรสาร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๙



ที่ ศธ ๐๕๒๑.๑.๐๘๐๓ *พชช*

ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ๙๐๑๑๒

พ พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๑๔๘ ชุด
๒. ขอบจดหมายพร้อมจำหน่าย จำนวน ๑ ของ

ด้วยนางสาวโสภิตา ยังแจ็ก รหัสนักศึกษา ๕๗๑๐๕๒๑๕๕๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กำลังศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้” โดยมี ดร.อิศรภรณ์ รินโรสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น

ในการนี้ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากร จำนวน ๑๔๘ ชุด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการเขียนรายงานผลการวิจัยต่อไป โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามคืนภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ทั้งนี้ นักศึกษาได้แนบขอบจดหมายพร้อมจำหน่ายเพื่อส่งคืนนักศึกษาตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นาย น. บุญพันธ์

(ดร.ชายนิษฐ์ ช. บุญพันธ์)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

โทร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๘

โทรสาร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๙

ที่ ศธ ๐๕๒๑.๑.๐๘๐๓/๒๗๗



ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ๙๐๑๑๒

พฤษภาคม ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๙๒ ชุด
๒. ขອງจดหมายพร้อมจำหน่าย จำนวน ๑ ขອງ

ด้วยนางสาวโสภิตา ยิ่งเจ็ก รหัสนักศึกษา ๕๗๑๐๕๒๑๕๕๔ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ กำลังศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์เรื่อง “บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยองค์การกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคใต้” โดยมี ดร.อิศรภรณ์ รินโรสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา นั้น

ในการนี้ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากร จำนวน ๙๒ ชุด เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปดำเนินการเขียนรายงานผลการวิจัยต่อไป โดยขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามคืนภายในวันที่ ๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ทั้งนี้ นักศึกษาได้แนบขອງจดหมายพร้อมจำหน่ายเพื่อส่งคืนนักศึกษาตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ชายนีย์ ช. บุญพันธ์)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

โทร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๘

โทรสาร. ๐ ๗๔๒๘ ๗๘๔๙

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล นางสาวโสภิตา ชังเจ็ก
รหัสประจำตัวนักศึกษา 5710521554

วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2554

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

หัวหน้างานพัสดุ สังกัด กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช