

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

อรพร สดใส

- 5 พ.ย. 2550

เริ่มบริการ

227124 *PK0104460*

27 ต.ค. 2551

งานวิจัยนี้ได้รับทุนจากงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ISBN 978-974-384-334-1

พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

งานวิจัย เรื่อง ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ฉบับนี้เป็นความตั้งใจ ที่ผู้วิจัยปรารถนาอยากรู้ อยากค้นคว้าหาคำตอบ เพื่อหากลยุทธ์ต่าง ๆ มาปรับปรุงพัฒนาการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ฯ ให้มีประสิทธิภาพ จึงเป็นแรงบันดาลใจให้ ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้คณะ ฯ พ.ศ. 2548 โดยงานวิจัยฉบับนี้ได้รับ คำแนะนำที่มีคุณค่าในการดำเนินงานวิจัยอย่างชัดเจนจนทำให้งานวิจัย ฯ ดังกล่าวสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์สมชาย เดชะพรหมพันธุ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ดร.อุบล ธเนศชัยคุปต์ และคุณสุมาลี ตำราญจิตต์ จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้ สำหรับการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิใคร่ขอขอบพระคุณท่านคณบดี ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกัน คุณภาพการศึกษา หัวหน้าภาควิชา และคณาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลงานวิจัยเสร็จสมบูรณ์ และบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามขอความ กรุณารับคำขอบคุณจากดิฉันด้วยความจริงใจ งานวิจัยฉบับนี้หวังอย่างยิ่งว่าคงเป็นประโยชน์ต่อ ผู้ที่สนใจบ้างไม่มากก็น้อย

สำหรับคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแต่บูรพาจารย์ ทุกท่านที่มีส่วนในการประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ทำนุนี้ขอขอบคุณ กำลังใจหลักที่สำคัญ คือ คุณอำนาจ สดใส และคุณพ่อเสนอ อักษรศาสตร์ ที่พยายามผลักดัน ย้ำเตือนให้งานวิจัยฉบับนี้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี

อรพร สดใส

สิงหาคม 2549

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนงบประมาณเงินรายได้
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทคัดย่อ

รายงานการวิจัย เรื่อง ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ ประชากรคือ คณาจารย์และบุคลากรสาย สนับสนุนวิชาการ จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามวัดความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์ Cramer's V ค่าสหสัมพันธ์ Somers'D และแนวการสัมพัทธ์ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนทักษะและการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีเพศและสถานภาพการทำงานที่ต่างกันมีความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับน้อย

Abstract

This is the research of knowledge, attitude and participation in the educational quality assurance of the faculty members and staff, the faculty of Humanities and Social Sciences, Burapha University. The objective of this research is of two folds. First, it investigated and compared the knowledge, attitude, and the levels of participation in the educational quality assurance of the faculty members and staff on the basis of their gender, working status, educational levels, length of work. Second, it searched for guidelines to be used to improve and develop the educational quality assurance of the Faculty of Humanities and Social Sciences.

This research is a qualitative survey research using 165 instructors and staff in academic - supporting section as its samples. The instrument for data collection is a questionnaire used to assess the knowledge, attitude, and the levels of participation in the educational quality assurance of the instructors and staff. Data were analyzed employing descriptive and inferential statistics. The former included percentage, mean, and standard deviation, and the latter included Cramer's V and Somers' D Correlations. Also, an interview was used as a part of the data analysis. The results of the analysis reveal that a) the instructors and staff's overall knowledge of and attitude towards the educational quality assurance were in a high and moderate levels respectively; b) the instructors and staff with different genders and working status possess different levels of the knowledge and attitude of, and different levels of the participation in the educational quality assurance in moderate level; c) the instructors and staff with different educational levels and length of working have different levels of the knowledge and attitude of, and different levels of the participation in the educational quality assurance in a low level.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้.....	35
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ	39
แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิจัยเชิงคุณภาพ	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	57
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	58
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	62
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นเกี่ยวกับ ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	65
ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	70
ตอนที่ 6 ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาการประกัน คุณภาพการศึกษา.....	70
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
สรุปผลการวิจัย	73
อภิปรายผลการวิจัย	75
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก.....	85
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน.....	57
2 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายชื่อ.....	58
3 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา	61
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับที่เกี่ยวกับ ทักษะคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายชื่อ.....	62
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับที่เกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายชื่อ.....	63
6 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	65
7 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความรู้ ทักษะคิด และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	66
8 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความรู้ ทักษะคิด และการ มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	67
9 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับความรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10	70

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วม
ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.....

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ไม่ว่าจะเป็นด้าน เศรษฐกิจ สังคม การเมือง และการศึกษา ปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อระบบการศึกษาใน โลกปัจจุบันมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น ทำให้รัฐต้องทำหน้าที่ในการคิด วิเคราะห์ ตลอดจนหา วิธีการในการจัดระบบการศึกษาทุกระดับให้มีคุณภาพ พอเพียง และก้าวทันตามกระแสโลกที่มีความ เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาใน ระดับอุดมศึกษา เนื่องจากสถาบันการศึกษามีบทบาทในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ความคิด และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ จากบริบทดังกล่าวทำให้ สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษามีบทบาทสำคัญ และเป็นสถาบันหลักของประเทศที่ประชาชน และองค์กรต่าง ๆ สามารถพึ่งพาได้เมื่อมีปัญหา ซึ่งต้องแก้ไขด้วยวิชาการและปัญญา จากความ คาดหวังของสังคมและความรับผิดชอบในภารกิจของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ ดำเนินการอยู่ ทำให้ต้องใช้ความพยายามอย่างยิ่งในการปฏิบัติหน้าที่ให้ครบถ้วนอย่างมีคุณภาพ และรักษาความเชื่อมั่นศรัทธาของสังคมให้คงอยู่ตลอดไป (ส่วนวิจัยและพัฒนา, 2540, หน้า 3)

รัฐบาลได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อดำเนินการบริหารจัดการภารกิจของสถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษาไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินการพัฒนาระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาใน สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีระบบการควบคุมคุณภาพทางวิชาการและปรับปรุงการปฏิบัติ ภารกิจทุก ๆ ด้านอย่างต่อเนื่องบนพื้นฐานของความมีเสถียรภาพทางวิชาการและอิสรภาพในการ ดำเนินงานที่ยังคงเอื้อต่อการตรวจสอบจากสังคมภายนอก นอกจากนี้ยังมีการสร้างกลไกการควบคุม คุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น มีระบบการ ตรวจสอบและการประเมินผล ส่วนรูปแบบและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันการศึกษา สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละสถาบัน ได้ (ส่วนวิจัยและพัฒนา, 2539, หน้า 11-12)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับทั้งการประกันคุณภาพภายในและ การประกันคุณภาพภายนอก ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นมาตรการสำคัญของการ ปฏิรูปการเรียนรู้ให้เป็นระบบและมีวิธีการใหม่ที่สามารถนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูป การศึกษาไทย ทั้งยังเป็นการสนับสนุนการกระจายอำนาจบริหารการศึกษาไปยังสถาบันการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาอีกด้วย ดังนั้น การวัดผลสัมฤทธิ์ของการศึกษาจึงมีเป้าหมายในการประเมิน คุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นการสะท้อนให้สถาบันการศึกษาพิจารณาจัดการศึกษาให้เกิดประโยชน์ กับผู้เรียนอย่างเต็มที่

การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นการประกันให้ผู้เรียนได้รับมาตรฐานการศึกษาหรือ มาตรฐานขั้นต่ำทำให้ผู้เรียนได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น เก่งขึ้น และมีความรับผิดชอบมากขึ้น โดยผ่านกระบวนการบริหารจัดการและกระบวนการเรียนการสอนที่มีความหลากหลายโดย คำนึงถึงผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาโดย การกำหนดมาตรฐาน การประเมินคุณภาพภายใน การประเมินคุณภาพภายนอก และการนำผล การประเมิน ไปใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาระบบการศึกษาให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้ง วัตถุประสงค์ไว้ (สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2546, หน้า 1 - 9)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการจัดการศึกษามา ตั้งแต่ พ.ศ. 2498 จวบจนปัจจุบัน (พ.ศ. 2548) นับเป็นระยะเวลา 50 ปี ระบบการจัดการศึกษา ได้มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาในทิศทางที่ก้าวหน้าอยู่เสมอ หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้มหาวิทยาลัย ฯ จัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย ฯ จึงได้ขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อดำเนินภารกิจทางด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา ดังนั้น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาตามแนวทางของมหาวิทยาลัย ฯ มาตั้งแต่ปีการศึกษา พ.ศ. 2544 (1 เมษายน 2544 - 31 มีนาคม 2545)

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นับได้ว่าเป็นเรื่องที่ยากใหม่สำหรับบุคลากรของคณะ ฯ ภายใต้ระบบนี้บุคลากรของคณะ ฯ ต้อง ตระหนักถึงความสำคัญในการประกันคุณภาพการศึกษา คำนึงถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และ ปรับตัวปรับกระบวนการในการปฏิบัติหน้าที่ให้พร้อมรับการประเมินคุณภาพทั้งภายในและ ภายนอก ความพร้อมของบุคลากรดังกล่าวจะทำให้การดำเนินงานทั่วทั้งองค์กรมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ อย่างไรก็ตามในฐานะที่ผู้วิจัยรับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของ

คณะ ฯ มักจะพบปรากฏการณ์ ดังนี้ บุคลากรบางคนยังขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่ให้ความสนใจ ไม่ตระหนักว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่สำคัญ บางคนให้เหตุผลว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องยุ่งยาก และมีความคิดเห็นว่าการที่ตนเองปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำนั้น คืออยู่แล้วจึงไม่ต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงสิ่งใดเพิ่มเติมจากการปฏิบัติงานประจำ จากปรากฏการณ์ดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ตลอดจนการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อได้รับทราบข้อมูลหรือความคิดเห็นที่เป็นจริงและถูกต้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ให้ดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. เพื่อเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
4. เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งหมายถึง อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนี้

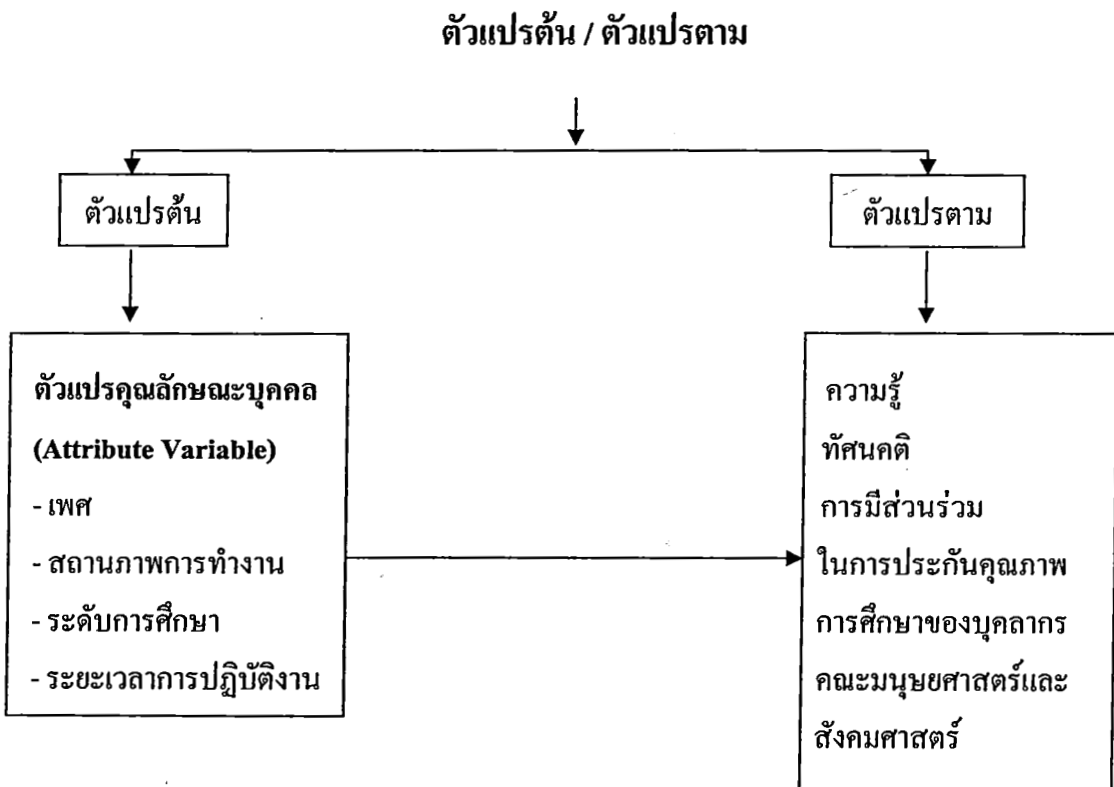
2.1 อาจารย์	124 คน
2.2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	67 คน
รวม	191 คน
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยมีกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีเพศ สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์แตกต่างกัน

2. ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความสัมพันธ์กันทางบวก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารเพื่อกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
2. นำผลการวิจัยเสนอผู้บริหารเพื่อวางแผนการให้ความรู้ ความเข้าใจ สร้างทัศนคติ และหากกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและแปลความหมายของการวิจัยในครั้งนี้ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม งานวิจัยนี้จึงได้กำหนดคำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการไว้ดังนี้

1. ความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้ หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งอาจได้แก่ แผนการประกันคุณภาพการศึกษา ระยะเวลาในการประกันคุณภาพการศึกษา คู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และการตรวจประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น
2. ทักษะในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดเห็นของ บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาของตน ๆ เช่น การประกันคุณภาพการศึกษามีประโยชน์หรือน่าเบื่อ คณะ ๆ สามารถนำ ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานได้อย่างไร การตัดสินใจเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาหรือปฏิบัติการอื่นดีกว่า การจัดทำรายงานการประเมินตนเองมีความยุ่งยาก การตรวจประเมินคุณภาพภายในทำให้เสียเวลา ตลอดจนการปฏิบัติงานของหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาคือหรือไม่ดี ฯลฯ
3. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเป็นการสะท้อนให้สังคมรับทราบถึงการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ตลอดจน การให้ความร่วมมือในการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ การเข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานหรือของคณะ ๆ การให้ความร่วมมือในเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา การให้

ข้อมูลที่ต้องสมบูรณ์กับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ตลอดจนการเป็น กรรมการหรือผู้แทนในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานหรือ ของคณะ ฯ เป็นต้น

4. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินกิจกรรม หรือแนวปฏิบัติใด ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพศึกษาที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ดำเนินการตามระบบและแผนงานที่วางไว้ โดยมีการวางแผน (Plan) การดำเนินงาน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงพัฒนา (Act) ซึ่งก่อให้เกิดความมั่นใจในการผลิต บัณฑิต และตอบสนองความต้องการทางการศึกษาทุกด้านที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่กำหนด

5. สถานภาพการทำงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2548 จำแนกได้ 2 กลุ่ม คือ อาจารย์ และ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

6. อาจารย์ หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่หลักในการสอน การวิจัย การบริการวิชาการแก่ สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2548 ยกเว้นอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ อาจารย์ชาวต่างประเทศ และอาจารย์พิเศษ

7. บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนงานด้านวิชาการ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2548 ได้แก่ ข้าราชการ สาย ข ค ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ นักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่พัสดุ นักวิชาการเงินและบัญชี พนักงานการเงินและ บัญชี นักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่บุคคล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ ฯลฯ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอ รายละเอียดตามหัวข้อ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
2. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นสถาบันการศึกษาในระดับใด ก็ตามต่างได้จัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษากันทั้งสิ้น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 จนถึงปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2548) ซึ่งผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ที่มาของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาในประเด็นของความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ทั้งนี้ มีนักวิชาการให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ดังนี้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2545, บทนำ) กล่าวไว้ว่า คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะของผลผลิตที่คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ผลิตขึ้น โดยมีทั้งบัณฑิต งานวิจัย งานบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นคุณลักษณะของผลผลิตที่สามารถตอบสนองความต้องการ ตอบสนองความคาดหวัง และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ประโยชน์จากผลผลิตเหล่านั้น

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2543, หน้า 2) ให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การระบุนความชัดเจนในวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (2545, บทนำ) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การจัดกิจกรรมบริหารคุณภาพที่มีตั้งแต่การตรวจสอบและการทดสอบการปฏิบัติงาน ให้ถูกต้องตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ณ ทุกจุดสัมผัสของงาน รวมไปถึงการควบคุมกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความคงเส้นคงวา มีความชัดเจนในขั้นตอนของการปฏิบัติงาน อันเป็นผลให้มีความเชื่อมั่นและมั่นใจได้ว่าจะได้ผลิตผลที่มีคุณภาพทุกครั้ง

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา (2548, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การปฏิบัติการหรือการทำกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการศึกษา อย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ แล้วทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลิตผลที่เกิดขึ้นจะมีคุณภาพตาม ลักษณะที่ต้องการ

~ สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546, หน้า 69) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไก การควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลิตผลทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2543, หน้า 2-3) สรุปการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาได้ดังนี้

1. การระบุนวัตกรรมประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย/คณะ/ภาควิชา อย่างชัดเจน และสื่อสารกันรู้เรื่อง

2. กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการประเมิน กระบวนการให้บริการเป็นกระบวนการที่โปร่งใส และได้รับการยอมรับจากคนในหน่วยงาน นอกจากนี้ทุกคนรู้เรื่องนี้เป็นอย่างดี

3. คนในหน่วยงานรู้ว่าบทบาทและหน้าที่ของตนคืออะไร และทุกคนรู้ว่าใครทำอะไร

4. หน่วยงานให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” อย่างชัดเจน

5. ตัวชี้วัดทุกอย่างดำเนินงานไปตามแผนมีความชัดเจน

6. เมื่อมีสัญญาณว่าบางสิ่งบางอย่างกำลังจะผิดพลาดได้มีการแก้ไขทัน และได้เตรียมหาทางออก/ทางแก้ไขความผิดพลาดไว้ล่วงหน้า

~ อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2544, หน้า 3) กล่าวถึงการประกันคุณภาพว่าทำไปเพื่ออะไร ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

- 1. เพื่อให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาของไทย จะได้มีคุณภาพแข่งขันกับประเทศอื่นได้

2. เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการบริหารจัดการ
 3. เพื่อให้ประชาชนได้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของผลผลิตของสถานศึกษา
 4. เพื่อให้ประชาชนได้ข้อมูลว่าทุกคนในสถานศึกษาทำงานคุ้มค่างับภาษีของเขา
- ความเข้าใจถูกต้องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรمان, 2545, หน้า 3-6) ได้สรุปไว้ดังนี้
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพและการจัดองค์กร

1. คุณภาพเป็นความรับผิดชอบของทุกคนในองค์กร ไม่ใช่ความรับผิดชอบของกรรมการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง
 2. ข้อบกพร่องในด้านคุณภาพ ส่วนใหญ่เกิดจากระบบงาน
 3. การพัฒนาคุณภาพ ไม่ใช่การทำให้ทุกคนทำงาน โดยไม่มีข้อผิดพลาด แต่เป็นการสร้างระบบงานที่ทำให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจเพื่อช่วยกันลดข้อผิดพลาดให้เหลือน้อยที่สุด
 4. การพัฒนาคุณภาพให้ได้ผลเป็นการนำปรัชญาการจัดการแบบใหม่มาใช้ในการทำงาน
 5. ความคิดเห็นที่ดีในการพัฒนาคุณภาพได้มาจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน
 6. ความมั่นคงของบุคลากรนำไปสู่คุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กร
 7. บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรม ได้รับการศึกษาเพิ่มเติม ได้พัฒนาตนเองอย่างจริงจัง และได้รับความไว้วางใจในการตัดสินใจ เป็นผู้ทำให้การพัฒนาคุณภาพประสบความสำเร็จ
 8. การพัฒนาคุณภาพไม่อาจเกิดขึ้นจากการตำหนิหรือการจับผิด
 9. การสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ
 10. ผู้บริหารต้องเข้าใจภาพรวมของทั้งระบบ และก่อให้เกิดแรงจูงใจในการร่วมกันทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ มิใช่กระตุ้นให้เกิดการแข่งขันเพื่อเอาชนะ
 11. คุณภาพเป็นเรื่องที่ต้องลงทุน แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะช่วยลดต้นทุนได้อย่างมาก
- เป้าหมาย วิธีการ และระยะเวลาในการพัฒนาคุณภาพ
1. การพัฒนาคุณภาพมีเป้าหมายที่ความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อและผู้เกี่ยวข้อง
 2. องค์กรต้องตระหนักถึงเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพให้แจ่มแจ้ง และมีเจตนารมณ์ที่แน่วแน่ในการพัฒนาคุณภาพอย่างไม่หยุดยั้ง
3. เป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพ มิใช่การพิจารณาผลงานแต่เพียงตัวเลข แต่เป็นการพัฒนาคุณภาพของงานที่สร้างหลักประกันความมั่นคงให้แก่บุคลากร รวมทั้งสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าและความภาคภูมิใจในการทำงาน
 4. การตรวจสอบเพื่อค้นหางานที่บกพร่องไม่ใช่วิธีที่ใช้ปรับปรุงคุณภาพ ลดความจำเป็นที่ต้องตรวจสอบโดยการพัฒนาคุณภาพตั้งแต่แรก

5. วิธีการในการพัฒนาคุณภาพไม่ใช่สูตรสำเร็จ การประเมินลักษณะองค์กรเป็นจัดการเริ่มต้นที่สำคัญ

6. การปรับปรุงกระบวนการเพื่อพัฒนาคุณภาพไม่มีจุดสูงสุด ทุกอย่างปรับปรุงให้ดีขึ้นได้เสมอ

7. การพัฒนาคุณภาพเป็นกระบวนการระยะยาวมาก ไม่สามารถเกิดขึ้นชั่วเวลาข้ามคืน

8. การปรับปรุงคุณภาพต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและตลอดไป

9. การฝึกอบรมก่อให้เกิดความรู้และทักษะสำหรับการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมจึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ และเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหาร

10. การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะต้องเน้นในการนำความรู้ที่ได้มาใช้งาน การฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงก่อให้เกิดความคุ้มค่าเสมอ

11. การเตรียมพร้อมที่ดีที่สุดสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต คือการเตรียมบุคลากร โดยการให้การศึกษาอย่างต่อเนื่อง สร้างแรงจูงใจ และใฝ่รู้ให้เกิดขึ้นในทุกคน

12. ประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพ คือ ความสำเร็จอย่างต่อเนื่องขององค์กร ส่วนความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามี ดังนี้

1. คำว่า “คุณภาพ” ให้นิยามไม่ได้

2. มุ่งสร้างเครื่องมือแทนมุ่งสร้างความเข้าใจ ข้อมูลมีอยู่แล้วตามที่ต่าง ๆ ในสถานศึกษาไม่ต้องสร้างเครื่องมือ แต่ต้องทำระบบฐานข้อมูล

3. มุ่งเขียนคู่มือ โดยไม่เข้าใจว่าคู่มือคืออะไร ของใคร เอาไปทำอะไร ควรเริ่มเขียนรายงานประเมินตนเองฉบับที่ 1 ก่อนเพื่อประเมินว่าตนอยู่ที่ใด

4. ผู้บริหารหน่วยงานคิดว่า การจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่และเพียงการเขียนรายงานส่งต้นสังกัดก็พอ แท้ที่จริงแล้วการเขียนรายงานเป็นเพียงลายลักษณ์อักษรเพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานได้อ่าน เพื่อช่วยกันแก้ไขปรับปรุงการทำงานของคนแต่ละคน

5. สถานศึกษาคิดว่า ถ้านำระบบประกันคุณภาพการศึกษาของต่างประเทศมาใช้ แปลว่ามีคุณภาพ แท้ที่จริงแล้วการศึกษาเป็นวัฒนธรรม ดังนั้น ระบบของประเทศไทยจะเหมาะสมกับคนไทยมากกว่าระบบต่างประเทศ โดยที่ระบบดังกล่าวจะต้องสะท้อนคุณภาพระดับนานาชาติให้ได้

6. ผู้บริหารสถานศึกษาไม่ใส่ใจ ไม่สนใจ ทั้ง ๆ ที่การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานให้มีคุณภาพมากขึ้นได้

7. การตั้งหน่วยงานและการมีคณะกรรมการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการทิ้งงาน สอนมาประชุม เป็นการทำงานประกันคุณภาพที่ผิดทาง

อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน (2543, หน้า 31) ได้กล่าวถึงข้อคำถามว่าทำไมต้อง ประกันคุณภาพ การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/คณะวิชา/ ภาควิชา ได้ดำเนินการกันอยู่แล้วและทำมานานแล้ว การที่นักศึกษาเลือกศึกษาในสถาบันใด คณะวิชาใดเป็นลำดับแรก ย่อมสะท้อนถึงความนิยมและเชื่อมั่นในสถาบันนั้น คณะวิชานั้น ว่าเป็นแหล่งที่ทำให้เขาได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวยังไม่เป็นระบบที่ตรวจสอบได้ทั่วถึง การดำเนินการ ประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจึงเป็นสิ่งที่ดีสำหรับประชาชน ผู้เสียภาษี สำหรับผู้ปกครองนักเรียน และแม้แต่ตัวอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่จะ ได้ทำการตรวจสอบว่าสถาบันการศึกษาได้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ คู่กับเงินงบประมาณ และทำให้ผลผลิตที่มีคุณภาพหรือไม่นักศึกษา

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรี และระดับ บัณฑิตศึกษา ซึ่งดำเนินการตามเป้าหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาที่กำหนด ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 5-6)

1. พัฒนาคอนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา มีความรู้และ คุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข
2. กระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองใน ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิหน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาค และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็น ไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยและความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้ และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. หลักการจัดการศึกษา

- 3.1 เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน
- 3.2 ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา
- 3.3 การพัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

4. หลักการจัดระบบ โครงสร้าง และกระบวนการจัดการศึกษา

4.1 มีเอกภาพด้านนโยบาย และมีความหลากหลายในการปฏิบัติ

4.2 มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.3 มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ และประเภทของการศึกษา

4.4 มีหลักการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา และการพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

4.5 ระดมทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการศึกษา

4.6 การมีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรมหาชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของไทย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดความมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษาให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา และจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษา โดยในหมวด 6 มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการ รวมทั้งแนวทางการจัดการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดในกฎหมาย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน (2547, หน้า 2)

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกรูปแบบ และทุกระดับตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบการประกันคุณภาพ

ภายในนั้นเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ภายใน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา (2548, หน้า 8) ให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การดำเนินการต่าง ๆ ที่ทำให้การศึกษาของมหาวิทยาลัย มีคุณภาพ โดยมีระบบควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ บุคลากรในมหาวิทยาลัยมั่นใจว่าการดำเนินการกิจในมหาวิทยาลัยมีคุณภาพตามที่ต้องการ

สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546, หน้า 11) กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเอง หรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา (2548, หน้า 8) ให้ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การที่องค์กรภายนอกมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตรวจสอบ/ ประเมิน ระบบ กลไก และการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย เพื่อให้ สังคมมั่นใจว่ามหาวิทยาลัยมีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546, หน้า 31) กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยสำนักรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็น การประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกนั้น กำหนดให้มีองค์กรหนึ่งขึ้นมาดูแลรับผิดชอบ ได้แก่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยกำหนดให้ สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากรคณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ สถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติม ในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของ สถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือ บุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองให้ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของ สถานศึกษานั้น เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพดี ยิ่งขึ้น

จากสาระในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติดังกล่าว ได้ส่งผลต่อการดำเนินงานตาม ภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยอย่างมาก ประเด็นที่สำคัญ คือ

1. สถาบันอุดมศึกษาต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้ดีขึ้น
 2. ระบบการประกันคุณภาพต้องมีทั้ง 2 ระบบ คือ ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก
 3. หน่วยงานต้นสังกัดและสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง มีภาระหน้าที่ร่วมกันในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา
 4. กฎหมายกำหนดให้การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาของสถาบันการศึกษา
 5. สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการในการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้ดีขึ้น
 6. สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นผลจากการประกันคุณภาพภายใน รายงานนี้ต้องเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สำนักงานประมาณ เป็นต้น
 7. รายงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษาต้องเปิดเผยต่อสาธารณชน
 8. รายงานประจำปีของสถาบันอุดมศึกษาถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการประเมินเพื่อการรับรองการประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา
 9. สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการสภาสถาบัน รวมทั้งผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอก
- โดยสรุปสถาบันอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้
1. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน (ตั้งแต่ระดับภาควิชาหรือกลุ่มวิชา คณะวิชา และสถาบัน โดยรวม)
 2. ดำเนินการตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายใน ที่สถาบันและหน่วยงานต้นสังกัดได้พัฒนาขึ้น
 3. จัดทำรายงานประจำปีซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน
 4. ให้ข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน และเตรียมความพร้อมอื่น ๆ เพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายนอก
 5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของ สมศ. และหน่วยงานต้นสังกัด
- ส่วนแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้มีสาระสำคัญ

1. การจัดการศึกษายึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ
2. การจัดการศึกษาต้องเน้นความสำคัญทั้งความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษาในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้เรื่องเกี่ยวกับตนเอง และความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา ภูมิปัญญาไทย คณิตศาสตร์ ภาษาและความรู้และทักษะในการประกอบอาชีพ
3. การจัดการกระบวนการเรียนรู้ ให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน ฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติผสมผสานสาระความรู้ต่าง ๆ อย่างได้สัดส่วนสมดุลกัน ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สอนสามารถจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อม สื่อการเรียน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ รวมทั้งสามารถใช้การวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้
4. ส่งเสริมดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
5. จัดการประเมินผู้เรียน โดยพิจารณาจากพัฒนาการของผู้เรียน ความประพฤติ การร่วมกิจกรรมและการทดสอบ และใช้วิธีการที่หลากหลายในการจัดสรรโอกาสการเข้าศึกษาต่อ และให้นำผลการประเมินผู้เรียนมาใช้ประกอบการพิจารณา
6. หลักสูตรการศึกษาต้องมีลักษณะหลากหลาย สาระของหลักสูตรต้องมุ่งพัฒนาคน ให้มีความสมดุล ทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ ความดีงาม และความรับผิดชอบต่อสังคม หลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา มุ่งพัฒนาวิชาการ วิชาชีพชั้นสูงและการค้นคว้าวิจัย เพื่อพัฒนาองค์ความรู้และพัฒนาสังคม
7. ให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน
8. ส่งเสริมให้ผู้สอนสามารถวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละระดับการศึกษา

สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้ใช้วงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ วางแผน ปฏิบัติ ตรวจสอบ และปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยตลอด

วงจร PDCA นี้ได้พัฒนาขึ้นโดย ดร.ชีวฮาร์ท ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจร PDCA มีรายละเอียด ดังนี้

Plan (การวางแผน) หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย/วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

การวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ไปพร้อมกันด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

Do (การปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อนในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กอาจใช้วิธีการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก อาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติงานจริง

การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

Check (การตรวจสอบ) หมายถึง กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผน หรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตามการตรวจสอบและ

การประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไป

การตรวจสอบและการประเมินการปฏิบัติงาน ต้องตรวจสอบด้วยการปฏิบัติที่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

Act (การปรับปรุง) หมายถึง กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิมเมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย

การบริหารงานในระดับต่าง ๆ ทุกระดับตั้งแต่เล็กสุด คือ การปฏิบัติงานประจำวันของบุคคลคนหนึ่งจนถึงโครงการในระดับใหญ่ที่ต้องใช้กำลังคนและเงินงบประมาณจำนวนมากย่อมมีกิจกรรม PDCA เกิดขึ้นเสมอ โดยมีการดำเนินกิจกรรมที่ครบวงจรบ้าง ไม่ครบวงจรบ้างแตกต่างกันตามลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละองค์กรจะมีวงจร PDCA อยู่หลาย ๆ วง วงใหญ่สุด คือ วงที่มีวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแผนงาน (P) แผนงานวงใหญ่สุดนี้อาจครอบคลุมระยะเวลาต่อเนื่องกันหลายปีจึงจะบรรลุผล การจะผลักดันให้วิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปรากฏเป็นจริงได้จะต้องปฏิบัติ (P) โดยนำแผนยุทธศาสตร์มากำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร แผนการปฏิบัติงานประจำปีจะก่อให้เกิดวงจร PDCA ของหน่วยงานขึ้นใหม่ หากหน่วยงานมีขนาดใหญ่มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ก็จะต้องแบ่งกระจายความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เกิดวงจร PDCA เพิ่มขึ้นอีกหลาย ๆ วงโดยมีความเชื่อมโยงและซ้อนกันอยู่การปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งหมดจะรวมกันเป็น (D) ขององค์กรนั้น ซึ่งองค์กรจะต้องทำการติดตามตรวจสอบ (C) และแก้ไขปรับปรุงจุดที่เป็นปัญหาหรืออาจต้องปรับแผนใหม่ในแต่ละปี (A) เพื่อให้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวนั้นปรากฏเป็นจริงและทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ (กลุ่มงานประกันคุณภาพ การศึกษา, 2547, หน้า 42-43)

มาตรฐานและตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา

หลักการกำหนดตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพภายนอกมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 28)

1. ตัวบ่งชี้ที่ใช้พึงชี้ชัดถึงผลสัมฤทธิ์ของการจัดการศึกษาตามหลักการ วัตถุประสงค์ และแนวการจัดการศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสะท้อนให้เห็นถึงความพยายาม ปฏิรูปการจัดการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว
2. ตัวบ่งชี้ที่ใช้พึงชี้ชัดถึงการใช้งบจ่าย กระบวนการ และผลของการจัดการศึกษาที่ สอดคล้องกับความมุ่งหมายและหลักการตามมาตรฐานอุดมศึกษา ซึ่งหน่วยงานต้นสังกัดของ สถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ ได้กำหนดขึ้น
3. ตัวบ่งชี้ที่ใช้พึงมีจำนวนไม่มาก แต่ต้องมีความสำคัญชัดเจน เป็นที่ยอมรับร่วมกัน ในหมู่สถาบันอุดมศึกษาแต่ละด้านได้
4. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่ใช้พึงคำนึงถึงรูปแบบ ความหลากหลายของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งสถาบันอุดมศึกษาเฉพาะทาง และระบบต่าง ๆ ตามที่ได้แสดงแนวทางไว้ในปรัชญา พันธกิจ ของแต่ละสถาบัน รวมทั้งการประเมินตามความหลากหลายของกลุ่มสาขาวิชาเฉพาะทาง ทั้งใน การกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมเฉพาะกลุ่มสาขาและการปรับใช้เกณฑ์ในระดับต่าง ๆ โดยขึ้นอยู่กับ วัตถุประสงค์ของการประเมินแต่ละครั้งตามความเหมาะสม
5. ตัวบ่งชี้ที่ใช้พึงคำนึงถึงความสอดคล้องต่อเนื่องกับกระบวนการประกันคุณภาพ องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยประสาน เชื่อมโยงข้อมูลกับกลไกการประเมินคุณภาพภายใน รวมทั้งการวิเคราะห์ สังเคราะห์รายงาน ประจำปีของสถาบันที่มีลักษณะเป็นรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ที่สถาบันต้องจัดส่งให้หน่วยงานต้นสังกัดเป็นประจำทุกปี องค์กรประกอบของรายงานประจำปีนี้ จะต้องประกอบด้วยข้อมูลที่สามารถใช้รองรับการประกันคุณภาพภายนอกและสามารถนำไป ใช้เทียบเคียงได้ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ
6. ตัวบ่งชี้ที่ใช้พึงกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา อย่างต่อเนื่อง
7. ตัวบ่งชี้ที่ใช้พึงมีความเป็นสากลเพื่อยกระดับมาตรฐานอุดมศึกษาให้เป็นที่ยอมรับ ในระดับนานาชาติอันจะเป็นผลดีต่อผู้เรียนและคณาจารย์ตลอดจนสถาบันอุดมศึกษาเองในการ แสวงหาความร่วมมือจากต่างประเทศในระยะยาว

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนดมาตรฐาน และตัวบ่งชี้สำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย 8 มาตรฐาน 28 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ สำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 29-35)

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตมีคุณภาพ คิดเป็น ทำเป็น มีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ รวมทั้งสามารถประกอบอาชีพและอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังนี้

1. ร้อยละของการได้งานภายใน 1 ปี รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระ และร้อยละของการเรียนต่อระดับบัณฑิตศึกษา
2. ระดับความพึงพอใจของนายจ้าง/ผู้ประกอบการ/ผู้ใช้บัณฑิต
3. จำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาเอกที่ตีพิมพ์ในวารสารต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกทั้งหมด
4. จำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาระดับปริญญาโทที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด

มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการเรียนรู้

กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การเรียนรู้ที่จัดตามความสนใจของผู้เรียน การพัฒนาผู้เรียนตามความสามารถและตามความถนัด การฝึกปฏิบัติ การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังนี้

1. มีการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง
2. ความเห็นของนักศึกษาต่อประสิทธิภาพการสอนของคณาจารย์
3. จำนวนกิจกรรม/โครงการของงานกิจการนักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาทั้งหมด
4. มีการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้

มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านการสนับสนุนการเรียนรู้

การระดมทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ อาคาร สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความร่วมมือจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบันอุดมศึกษาในการสนับสนุนการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังนี้

1. อาจารย์ประจำทุกระดับต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า
2. ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า
3. ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า
4. จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า
5. ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์

ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง และงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ สามารถเผยแพร่ได้ เพื่อพัฒนาองค์ความรู้ให้หลากหลาย ทันสมัยสามารถนำไปพัฒนาสังคมและประเทศได้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังนี้

1. จำนวนบทความวิจัยที่พิมพ์เผยแพร่และงานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำทุกระดับ
2. จำนวนงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ต่ออาจารย์ประจำ
3. จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ
4. จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยในสถาบันต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ

มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ

การให้บริการวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชน สังคม เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังนี้

1. จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคม
2. จำนวนการเป็นกรรมการวิชาการ/วิชาชีพ/กรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบันต่ออาจารย์ประจำทั้งหมด

มาตรฐานที่ 6 มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาไทย และการประยุกต์ใช้ภูมิปัญญาที่มีการบูรณาการตามความเหมาะสม

1. จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
2. มีการพัฒนาและสร้างมาตรฐานศิลปวัฒนธรรม

มาตรฐานที่ 7 มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ

ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด คล่องตัว โปร่งใสและตรวจสอบได้ เพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังนี้

1. ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการ หอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ)
2. ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด หรือจำนวนบุคลากรในการบริหารจัดการ (Non-academic) ต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการ หอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ)
3. ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการของส่วนกลางต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด (ไม่รวมเงินเดือนในการบริหารจัดการ หอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ)

4. ค่าเสื่อมราคาต่อจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

5. ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบดบังดำเนินการ

มาตรฐานที่ 8 มาตรฐานด้านระบบการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและสามารถรองรับการประกันคุณภาพภายนอกได้ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ดังนี้

1. มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2. ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

มหาวิทยาลัยบูรพามีนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้ มหาวิทยาลัยบูรพา (2542, หน้า 1-2)

มหาวิทยาลัยบูรพามีภารกิจหลักสี่ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้งสี่ประการจะต้องบูรณาการเพื่อเป้าหมายของคุณภาพการศึกษานั้นจะมีผลต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว มหาวิทยาลัยบูรพาจึงให้ความสำคัญในการดำเนินงานเพื่อประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องนี้เป็นไปอย่างสอดคล้องในทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ฯ จึงกำหนดแนวนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยบูรพามีนโยบายที่จะพัฒนาการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งระดับชาติ และนานาชาติ โดยมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการคุณภาพและการจัดการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ

2. มหาวิทยาลัยบูรพามีนโยบายที่จะให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดขึ้นในทุกวิทยาเขต คณะ สถาบัน สำนัก และศูนย์อย่างสอดคล้องกันและมีเอกภาพเป็นไปตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัยและมาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นความร่วมมือและประสานงานกันอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเพื่อให้การดำเนินการด้านคุณภาพมีประสิทธิภาพสูงสุดและเกิดประโยชน์สูงสุด

3. มหาวิทยาลัยบูรพายึดหลักของเสรีภาพทางวิชาการและการเป็นอิสระในการดำเนินงานของวิทยาเขต คณะ สถาบัน สำนัก และศูนย์จึงสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพอย่างเป็นอิสระในทุกหน่วยงาน และมุ่งให้การดำเนินการในด้านต่าง ๆ เป็นไปอย่างสอดคล้องกันทั่วทั้งมหาวิทยาลัยโดยมีงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นศูนย์กลางในการประสานงาน

4. มหาวิทยาลัยบูรพา มีนโยบายในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย วิทยาเขต คณะ สถาบัน สำนัก และศูนย์ โดยมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

5. มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้หน่วยงานและบุคคลได้เข้ามามีส่วนในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาและจัดให้มีการทำรายงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาและเผยแพร่ต่อ สาธารณชน

แนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามนโยบาย และหลักการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัย ฯ จึงเห็นสมควรให้กำหนด แนวปฏิบัติในการดำเนินการ ดังนี้ มหาวิทยาลัยบูรพา (2542, หน้า 1-3)

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบในการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา
2. จัดตั้งงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อทำหน้าที่ประสานงาน และเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

- 2.1 พัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพ
- 2.2 จัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน
- 2.3 ชี้แจงและทำความเข้าใจกับบุคลากรให้เข้าใจและตระหนักถึงความจำเป็นของ การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินงาน

2.4 ประสานงานระดับสถาบัน และหน่วยงานภายนอก

2.5 สร้างคู่มือระบบตรวจสอบและประเมิน

2.6 พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานในการควบคุม

2.7 ประกาศการใช้ระบบการควบคุมภายใน

2.8 ดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี

3. ให้นำหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบ ในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีหน้าที่บริหารและติดตามการดำเนินการ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานอย่างใกล้ชิด

4. ให้นำหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา และงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดทำเอกสารระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้กำกับและตรวจสอบการดำเนินการจัด การศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในคู่มือ

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเน้นการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพ การศึกษาตามองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยที่ใช้ในการผลิตบัณฑิตที่มีผล โดยตรงต่อ คุณภาพบัณฑิตซึ่งอาจครอบคลุมกิจกรรมต่อไปนี้

4.1 การเผยแพร่หลักการ ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของการมีระบบประกัน คุณภาพขึ้นภายในหน่วยงานให้บุคลากรได้รับทราบให้ชัดเจน

4.2 การพัฒนาระบบข้อมูลต่าง ๆ ในระดับมหาวิทยาลัย ระดับหน่วยงานเพื่อใช้ เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน

4.3 จัดให้มีระบบการพัฒนา ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานหลักสูตร อย่างต่อเนื่องชัดเจนและรัดกุม เพื่อให้มีการใช้หลักสูตรในการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพได้อย่างมั่นใจ

4.4 จัดให้มีระบบสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเป็น เลิศทางวิชาการ เช่น สื่อการสอน สื่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการที่ มีคุณภาพ เอกสารประกอบการสอน และตำราประจำรายวิชา เป็นต้น ตลอดจนการใช้ประโยชน์ หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนอย่างเต็มที่ และมีการประสานงานอย่างสร้างสรรค์

4.5 จัดให้มีระบบการประเมินผลการเรียนและการสอนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำผลที่ ได้มาปรับปรุงรายวิชาต่าง ๆ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ในเวลาเดียวกันก็ได้พัฒนาความสามารถของ ผู้สอนด้วย

4.6 จัดให้มีระบบการวัดผลการศึกษา และสัมฤทธิ์ผลการเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ใช้ประโยชน์ได้ในระดับนานาชาติ

4.7 จัดให้มีระบบและรูปแบบการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรที่ส่งเสริมคุณภาพการ จัดการศึกษาอย่างชัดเจน และต่อเนื่อง โดยให้มีการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

4.8 ให้การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมพัฒนานิสิตในทุกแนวทางอย่างหลากหลาย ที่ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตในด้านภูมิปัญญา ทักษะ ค่านิยม และความรับผิดชอบใน การดำเนินชีวิตในสังคม ตลอดจนวัฒนธรรมประเพณีที่ดีงามของไทยโดยมีความสอดคล้องกับ การเรียนการสอน

4.9 จัดให้มีกระบวนการติดตามผลบัณฑิตในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลใน การพัฒนาการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย คณะ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสอดคล้อง กับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

227124

348.101

๑ 3๕1 ๑

๑.10

4.10 มีนโยบายและระบบการส่งเสริมสนับสนุน สร้างสรรค์ และติดตามงานวิจัยของคณาจารย์และบุคลากร รวมทั้งการบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

4.11 จัดให้มีระบบการบริหารงบประมาณ และทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพในแนวทางของการร่วมบริการ และประสานประโยชน์อย่างสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย

5. ให้จัดตั้งคณะกรรมการตรวจติดตามและประเมินผลภายในหน่วยงานต่าง ๆ ให้สังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อประเมินความพร้อมของระบบก่อนรับการประเมินจากมหาวิทยาลัยและจากภายนอกตามลำดับ

6. ให้หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา จัดทำระบบการประกันคุณภาพให้เสร็จสมบูรณ์และพร้อมที่จะให้หน่วยงานภายนอกเข้ามาทำการประเมิน จัดทำเอกสาร แบบรายการการศึกษาตนเอง พร้อมทั้งระดับชี้แจงชี้คุณภาพการดำเนินงานเพื่อรับการประเมินได้ทันตามแผนปฏิบัติการของทบวงมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดมหาวิทยาลัยบูรพา ดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบ และอาจเพิ่มเติมกิจกรรมด้านต่าง ๆ ที่เห็นว่า มีประโยชน์และจำเป็นได้มากกว่าที่กล่าวไว้ในประกาศได้ตามความเหมาะสม

การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
 ใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับหน่วยการเรียนการสอน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพ 92 ตัว ดังนี้ กองบริการการศึกษา (2547, หน้า 1-13)

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน

1. มีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. ร้อยละของจำนวนกิจกรรม/โครงการที่ดำเนินการตามแผน
3. ร้อยละของจำนวนกิจกรรม/โครงการที่มีการประเมินผลการดำเนินงาน

(ตามวัตถุประสงค์โครงการ)

4. มีการปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

1. หลักสูตร

- 1.1 จำนวนการนำหลักสูตรไปใช้ต่อจำนวนหลักสูตรที่มีจริงในหน่วยงาน
- 1.2 ร้อยละของหลักสูตรที่มีการประเมินตามรอบของหลักสูตร

1.3 ร้อยละของหลักสูตรที่มีการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรตามผลการประเมิน

2. อาจารย์

2.1 ร้อยละของจำนวนอาจารย์ประจำที่มีการะงานตามมาตรฐาน

2.2 ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า และวุฒิปริญญาโท

2.3 ร้อยละของอาจารย์พิเศษที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่า และวุฒิปริญญาโท

2.4 สัดส่วน อ. : ผศ. : รศ. : ศ.

2.5 สัดส่วนอาจารย์ประจำต่อจำนวนนิสิตระดับปริญญาตรีเต็มเวลาเทียบเท่า (FTES)

2.6 สัดส่วนอาจารย์ประจำต่อจำนวนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า

2.7 สัดส่วนอาจารย์ประจำต่อจำนวนนิสิตเต็มเวลาเทียบเท่า

2.8 สัดส่วนอาจารย์ที่ปรึกษาทางวิชาการต่อจำนวนนิสิต

3. กระบวนการเรียนการสอน

3.1 ร้อยละของจำนวนรายวิชาที่มีประมวลผลการสอนรายวิชา

3.2 ร้อยละของจำนวนรายวิชาที่มีการดำเนินการสอน โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญและส่งเสริมการสร้างประสบการณ์จริง

3.3 ร้อยละของจำนวนรายวิชาที่ได้รับการประเมินประสิทธิภาพการสอนที่อยู่ในระดับดีมาก (3.5 จาก 5) ขึ้นไป

3.4 ร้อยละของรายวิชาที่มีการปรับปรุงการสอนตามผลการประเมิน

3.5 ร้อยละของจำนวนหลักสูตรที่มีการวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้

4. นิสิต

4.1 ร้อยละของจำนวนนิสิตที่จบการศึกษาตามเวลาที่กำหนดในหลักสูตร

4.2 ร้อยละของจำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์หรือเทียบเท่าของนิสิตปริญญาเอกที่ตีพิมพ์ในวารสารที่มีผู้ประเมินอิสระต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกหรือเทียบเท่าทั้งหมด (สมศ.)

4.3 ร้อยละของจำนวนบทความจากวิทยานิพนธ์หรือเทียบเท่าของนิสิตปริญญาโทที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโทหรือเทียบเท่า (สมศ.)

4.4 ร้อยละการได้งานภายใน 1 ปี รวมทั้งการประกอบอาชีพอิสระ และการเรียนต่อระดับบัณฑิตศึกษา (สมศ.)

4.5 ระดับความพึงพอใจของนายจ้างและ/หรือผู้ประกอบการ และ/หรือผู้ใช้บัณฑิต (ป.ตรี) สํารวจภายใน 1 ปี (สมศ.)

4.6 ระดับความพึงพอใจของนายจ้างและ/หรือผู้ประกอบการ และ/หรือผู้ใช้บัณฑิต (ป.โท/ป.เอก) สํารวจภายใน 1 ปี (สมศ.)

5. การวัดและการประเมินผล

5.1 ร้อยละของจำนวนรายวิชาที่มีการวัดและประเมินการเรียนของนิสิตที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชา

5.2 ร้อยละของจำนวนรายวิชาที่มีการปรับปรุงเครื่องมือและวิธีวัดผลและประเมินผลตามผลการประเมิน

6. ปัจจัยเกื้อหนุน

6.1 จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนต่อจำนวนนิสิต (สมศ.)

6.2 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อนิสิตเต็มเวลา เทียบเท่าและ/หรือค่าใช้จ่ายของหนังสือหรือวารสารหรือข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่อนิสิต (สมศ.)

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนา นิสิต

1. มีกิจกรรมส่งเสริมพัฒนาการของนิสิต (กิจกรรมส่งเสริมวิชาการ, กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ, กิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมและบุคลิกภาพ, กิจกรรมส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม, กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์)

1.1 มีแผนในการจัดกิจกรรม

1.2 มีการดำเนินงานตามแผน

1.3 มีการประเมินผลการดำเนินงาน

1.4 มีการปรับปรุงดำเนินงานผลการประเมิน (ในกรณีที่เป็นโครงการต่อเนื่อง)

1.5 จำนวนกิจกรรมหรือโครงการของงานกิจการนิสิตต่อจำนวนนิสิตทั้งหมด (สมศ.)

1.6 ร้อยละของจำนวนกิจกรรมโครงการที่มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมอย่างน้อย 75% ของเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการกลุ่ม

2. อาจารย์ที่ปรึกษา

2.1 สัดส่วนอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิตต่อจำนวนกิจกรรม/โครงการ

2.2 ร้อยละของจำนวนอาจารย์ที่ปรึกษากิจกรรมนิสิตที่ได้รับการประเมินการให้คำปรึกษา

3. การให้บริการแนะแนวเกี่ยวกับอาชีพ การศึกษาต่อ ทักษะการศึกษา การดำเนินชีวิต ฯลฯ

3.1 มีแผนการให้บริการแนะแนวเกี่ยวกับ

3.1.1 อาชีพ

3.1.2 การศึกษาต่อ

3.1.3 ทูนาการศึกษา

3.1.4 การดำเนินชีวิตอื่น ๆ

3.2 มีการจัดกิจกรรมแนะแนวเกี่ยวกับ

3.2.1 อาชีพ

3.2.2 การศึกษาต่อ

3.2.3 ทูนาการศึกษา

3.2.4 การดำเนินชีวิตอื่น ๆ

3.3 มีการประเมินการจัดกิจกรรมแนะแนวเกี่ยวกับ

3.3.1 อาชีพ

3.3.2 การศึกษาต่อ

3.3.3 ทูนาการศึกษา

3.3.4 การดำเนินชีวิตอื่น ๆ

3.4 มีการปรับปรุงการดำเนินงานตามผลการประเมิน

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

1. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการดำเนินการตามงานวิจัยที่ระบุไว้ในองค์ประกอบที่ 1
2. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการประเมินผลการดำเนินงาน
3. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตามผลการประเมิน
4. มีการสนับสนุนทรัพยากรในการวิจัย
5. จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่ออาจารย์ประจำ/นักวิจัยทุกระดับ (สมศ.)
6. จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยภายในสถาบันต่ออาจารย์ประจำ/นักวิจัยทุกระดับ (สมศ.)
7. ร้อยละของเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกที่ได้รับต้องบดำเนินการทั้งหมดของหน่วยงาน
8. ร้อยละของเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายในที่ได้รับต้องบดำเนินการทั้งหมดของหน่วยงาน
9. จำนวนผลงานวิจัยที่สำเร็จต่อจำนวนอาจารย์ประจำ และต่อจำนวน โครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนทั้งหมด

10. จำนวนบทความวิจัยที่พิมพ์เผยแพร่และ/หรืองานสร้างสรรค์ที่ประเมิน โดยผู้ประเมินอิสระต่อจำนวนอาจารย์ประจำหรือนักวิจัยทุกระดับ (สมศ.)

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

1. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการดำเนินงานตามแผนการให้บริการทางวิชาการตามที่ได้ระบุในองค์ประกอบที่ 1
2. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการประเมินผลการดำเนินงานตามที่ได้ระบุในองค์ประกอบที่ 1
3. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตามผลการประเมิน
4. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าร้อยละ 75 ของเป้าหมายที่ระบุ
5. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีผลต่อการประเมินในระดับดีขึ้น
6. จำนวนกิจกรรมหรือโครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน (สมศ.)
7. จำนวนการเป็นกรรมการวิชาการหรือวิชาชีพ หรือกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบันต่ออาจารย์ประจำหรือนักวิชาการทั้งหมด (สมศ.)

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1. โครงการที่มีการดำเนินงานตามแผนการทำนุบำรุงและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม
2. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการประเมินผลการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
3. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงานตามผลการประเมิน
4. จำนวนกิจกรรมในการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (สมศ.)
5. มีการพัฒนาและ/หรือสร้างมาตรฐานศิลปวัฒนธรรม (สมศ.)

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

1. มีโครงสร้างและระบบการบริหารที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน
2. ร้อยละของจำนวนตำแหน่งที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานของผู้บริหารและบุคลากร
3. ร้อยละของจำนวนตำแหน่งที่มีระบบสรรหาผู้บริหารและคัดเลือกบุคลากรที่โปร่งใสและตรวจสอบได้

4. ร้อยละของจำนวนตำแหน่งที่มีระบบการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและบุคลากรอย่างเป็นขั้นตอน (ใช้ในปีการศึกษา 2547)

5. ร้อยละของจำนวนผู้บริหารและบุคลากรที่มีการพัฒนาศักยภาพตามแผน (ใช้ในปีการศึกษา 2547)

6. ร้อยละของจำนวนตำแหน่งที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารอย่างเป็นระบบ

7. ร้อยละของจำนวนตำแหน่งที่มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างเป็นระบบ

8. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยในการบริหาร
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

1. มีนโยบายและแผนงานด้านการเงินและงบประมาณที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน

2. มีการดำเนินงานตามแผนงานด้านการเงินและงบประมาณ

3. มีการตรวจสอบการใช้งบประมาณ

4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานด้านการเงินและงบประมาณ

5. ร้อยละของเงินรายได้ทั้งหมดเทียบจากงบประมาณแผ่นดิน

6. ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต้องบดำเนินการทั้งหมด (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการหอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ) (สมศ.)

7. ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการต้องบดำเนินการทั้งหมด (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการหอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ) (สมศ.)

8. ร้อยละของบุคลากรในการบริหารจัดการต่อจำนวนนิสิตเต็มเวลาเทียบเท่า (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการหอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ) (สมศ.)

9. ร้อยละของค่าใช้จ่ายของส่วนกลางต่อการดำเนินการทั้งหมด (ไม่รวมเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการหอพัก โรงพยาบาล ฯลฯ) (สมศ.)

10. ค่าเสื่อมราคาต่อนิสิตเต็มเวลาเทียบเท่า (สมศ.)

11. ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบดำเนินการ (สมศ.)

12. งบประมาณดำเนินการจริงต่อนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (สมศ.)

13. จำนวนเงินสนับสนุนการพัฒนานิสิต/นิสิตเต็มเวลาเทียบเท่าจากภายนอกสถาบัน

14. จำนวนเงินสนับสนุนการพัฒนานิสิตภายในสถาบัน/นิสิตเต็มเวลาเทียบเท่า

องค์ประกอบที่ 9 ระบบกลไกการประกันคุณภาพ

1. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา
2. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีแผนการประกันคุณภาพภายใน
3. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน
4. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีการประเมินผลการประกันคุณภาพภายใน
5. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีการนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาโดย

เน้นที่ 3 อันดับแรกของข้อเสนอแนะจากคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

6. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีการดำเนินงานประกันคุณภาพในได้สำเร็จตาม

เป้าหมายหรือแผนงาน

การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้คุณภาพ 46 ตัว (สำหรับ องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิต มหาวิทยาลัย ฯ ไม่ได้นำมาใช้กับหน่วยสนับสนุนการเรียนการสอนจึงยกเว้นองค์ประกอบที่ 3 ไว้) ดังนี้ กองบริการการศึกษา (2547, หน้า 1-8)

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

1. ร้อยละของจำนวนแผนดำเนินงานที่สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และพันธกิจของมหาวิทยาลัยตามภารกิจหลักของหน่วยงาน

2. ร้อยละของจำนวนกิจกรรม/โครงการที่ดำเนินการตามแผน
3. ร้อยละของจำนวนแผนการดำเนินงานที่มีการประเมิน
4. ร้อยละของจำนวนแผนที่มีการปรับปรุงและพัฒนา

องค์ประกอบที่ 2 การสนับสนุนการเรียนการสอน

1. ปัจจัยเกื้อหนุน

1.1 จำนวนคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเรียนการสอนต่อจำนวนนิสิต (สมศ.)

1.2 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ใช้ในระบบห้องสมุดและศูนย์สารสนเทศต่อนิสิตเต็มเวลา

หรือเทียบเท่า และ/หรือข้อมูลสารสนเทศ ฯลฯ ต่อนิสิต (สมศ.)

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมพัฒนานิสิต (ใช้เฉพาะหน่วยการเรียนการสอนเท่านั้น)

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

1. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการดำเนินการตามแผนการวิจัย.

ที่ระบุไว้ในองค์ประกอบที่ 1

2. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือโครงการที่มีการประเมินผลการดำเนินการ

3. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือ โครงการที่มีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตามผลการประเมิน

4. มีการสนับสนุนทรัพยากรในการวิจัย

5. จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยจากภายนอกต่อนักวิจัย/บุคลากรทุกระดับ

6. จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยภายในสถาบันต่อนักวิจัย/บุคลากรทุกระดับ

7. จำนวนบทความที่พิมพ์เผยแพร่ และ/หรืองานสร้างสรรค์ที่ประเมินโดยผู้ประเมิน

อิสระต่อจำนวนนักวิจัย/บุคลากรทุกระดับ

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

1. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือ โครงการที่มีการดำเนินงานตามแผนการให้บริการทางวิชาการ

2. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือ โครงการที่มีการประเมินผลการดำเนินงาน

3. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือ โครงการที่มีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานตามผลการประเมิน

4. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือ โครงการที่มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมมากกว่าร้อยละ 75 ของเป้าหมายที่ระบุ

5. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือ โครงการที่มีผลการประเมินในระดับดีขึ้นไป

6. จำนวนกิจกรรมหรือ โครงการที่ให้บริการวิชาการแก่สังคมและชุมชน

7. จำนวนกรรมการวิชาการหรือวิชาชีพ หรือกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกสถาบันต่อนักวิจัย/บุคลากรทั้งหมด

8. จำนวนการเป็นวิทยากรภายนอกสถาบันต่อบุคลากรประจำของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

1. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือ โครงการที่มีการดำเนินงานตามแผนการทำนุบำรุงและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม

2. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือ โครงการที่มีการประเมินผลการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

3. ร้อยละของจำนวนงานหรือกิจกรรมหรือ โครงการที่มีการปรับปรุงและพัฒนาแผนการดำเนินงาน

4. ร้อยละของจำนวนแผนที่มีการพัฒนาและ/หรือ สร้างมาตรฐานศิลปวัฒนธรรม (สมศ.)

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

1. ร้อยละของโครงสร้างและระบบการบริหารที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน
2. ร้อยละของจำนวนตำแหน่งที่มีการกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานของผู้บริหารและบุคลากร
3. ร้อยละของจำนวนตำแหน่งที่มีระบบสรรหาผู้บริหารและคัดเลือกบุคลากร
4. ร้อยละของจำนวนตำแหน่งที่มีระบบการพัฒนาศักยภาพผู้บริหารและบุคลากร
5. ร้อยละของจำนวนตำแหน่งที่มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร
6. ร้อยละของจำนวนระบบฐานข้อมูลเพื่อช่วยในการบริหารที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

1. ร้อยละของจำนวนนโยบาย และแผนงานด้านการเงินและงบประมาณที่สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน
2. ร้อยละของจำนวนแผนงานที่ได้มีการดำเนินงานจริงตามแผนงานด้านการเงินและงบประมาณที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
3. จำนวนการตรวจสอบการใช้งบประมาณ (ครั้ง)
4. ร้อยละของจำนวนแผนงานที่มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน
5. มีการจัดหาเงินรายได้จากแหล่งต่าง ๆ นอกงบประมาณแผ่นดิน
6. ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต้องบดำเนินการทั้งหมด (สมศ.)
7. ร้อยละของเงินเดือนบุคลากรในการบริหารจัดการต้องบดำเนินการทั้งหมด (สมศ.)
8. ร้อยละของค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการต้องบดำเนินการทั้งหมด (สมศ.)
9. ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต้องบดำเนินการ (สมศ.)

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพในการดำเนินงาน
2. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีแผนการประกันคุณภาพภายใน
3. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
4. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีการประเมินผลการประกันคุณภาพภายใน

5. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีการนำผลการประเมินคุณภาพภายใน

6. ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่มีการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในได้สำเร็จตามเป้าหมายหรือแผน

การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยบูรพาข้างต้นในรอบปีการศึกษา 2547 (1 เมษายน 2547 – 1 มีนาคม 2548) สำหรับระยะเวลาในการตรวจประเมินคุณภาพภายในตามรอบปีการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัย ฯ กำหนด คือ วันที่ 1 เมษายน ของปีที่ผ่านมา ถึง วันที่ 31 มีนาคม ของปีปัจจุบัน เช่น รอบปีการศึกษา 2547 คือ วันที่ 1 เมษายน 2547 – 1 มีนาคม 2548 เป็นต้น

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาในปีการศึกษา 2547 โดยมีผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้บริหาร มีบุคลากรประจำหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 3 คน หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 ห้อง QS2-215 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นอกจากนี้ คณะ ฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ฯ จำนวน 3 ชุด คือ คณะกรรมการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชา ศูนย์ หรือหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรองรับภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเริ่มตั้งแต่การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง การตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับภาควิชา ฯ การตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ ฯ และการตรวจประเมินคุณภาพภายนอก ตลอดจนการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ การนำเสนอผลการดำเนินงาน และการเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

ขั้นตอนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)

1. หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา แจ้งให้ทุกส่วนงานในสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รับทราบเกี่ยวกับการเตรียมรับการประเมินคุณภาพภายใน โดยการประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดบอร์ด การนำข้อมูลใส่ซองจดหมายคณาจารย์ การส่งบันทึกข้อความให้หัวหน้าภาควิชาและหัวหน้าส่วนงาน เป็นต้น

2. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดประชุมเพื่อชี้แจงให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการประกันคุณภาพการศึกษารับทราบเกี่ยวกับเกณฑ์และตัวชี้วัดคุณภาพ วิธีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง กำหนดการส่งรายงานการประเมินตนเอง และการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น

3. ส่วนงานต่าง ๆ ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และจัดส่งตามระยะเวลา
ที่คณะ ฯ กำหนด

4. หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา จัดส่งรายงานการประเมินตนเองของส่วนงานต่าง ๆ
ให้คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับภาควิชา ฯ เพื่อศึกษาและพิจารณาประเมินผล
ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย ฯ กำหนด

ขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายในระดับภาควิชา ฯ

1. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณาหาแบบและขอความ
อนุเคราะห์คณาจารย์ที่ผ่านการฝึกอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในจากมหาวิทยาลัย ฯ เป็น
คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับภาควิชา ฯ จำนวน 6 คน และนำเสนอต่อที่ประชุม
คณะกรรมการประจำคณะ ฯ เพื่อรับทราบ พร้อมทั้งเป็นการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประกัน
คุณภาพการศึกษาคด้วย

2. คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ประชุมเพื่อหารือถึงวิธีการและรูปแบบ
การตรวจประเมินคุณภาพภายในและแจ้งให้หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาได้รับทราบเพื่อจัดทำ
กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพภายในและแจ้งให้ส่วนงานต่าง ๆ ได้รับทราบและดำเนินการต่อไป

3. คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ดำเนินการตรวจประเมิน ฯ ทุกส่วนงาน
พร้อมทั้งสรุปผลการตรวจประเมิน ฯ และนำเสนอให้บุคลากรของคณะ ฯ ได้รับทราบผลการตรวจ
ประเมิน ฯ

4. นำผลการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับภาควิชา ฯ และข้อมูลรายงานการประเมิน
ตนเองของทุกส่วนงานมาวิเคราะห์และสรุปเป็นรายงานการประเมินตนเองของคณะ ฯ

5. จัดส่งรายงานการประเมินตนเองของคณะ ฯ ให้มหาวิทยาลัย ฯ เพื่อจัดส่งให้คณะกรรมการ
ประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ ฯ พิจารณาต่อไป

ขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ ฯ

1. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณารายชื่อผู้ผ่านการฝึกอบรม
ผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในทั่วประเทศ และพิจารณาคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมิน ฯ โดยพิจารณา
จากหน่วยงานที่มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกับคณะ ฯ ทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ตลอดจนติดต่อหาแบบและขอความอนุเคราะห์ให้รับเป็นประธานประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ ฯ
และนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ฯ เพื่อพิจารณาเห็นชอบ

2. คณะ ฯ แจ้งรายชื่อประธานประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ ฯ ให้มหาวิทยาลัย ฯ
เพื่อติดต่อประสานงานอย่างเป็นทางการอีกครั้งหนึ่ง

3. หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา ติดต่อประสานงานกับประธานกรรมการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อหารือเกี่ยวกับวิธีการและรูปแบบการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อจัดทำกำหนดการแจ้งให้ทุกส่วนงานได้รับทราบและเตรียมรับการประเมินคุณภาพภายในในระดับคณะ ฯ

4. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในในระดับคณะ ฯ ประชุมเพื่อหารือเกี่ยวกับวิธีการประเมิน ฯ และดำเนินการประเมิน ฯ ทุกส่วนงาน โดยสรุปผลการประเมิน ฯ พร้อมทั้งนำเสนอให้บุคลากรของคณะ ฯ ได้รับทราบผลการประเมิน ฯ ดังกล่าว

5. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา นำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในในระดับคณะ ฯ ให้คณบดีเพื่อดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรในทุก ๆ ด้านให้มีประสิทธิภาพตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในในระดับคณะ ฯ ต่อไป

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความรู้ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, หน้า 16) ได้กล่าวว่าความรู้ หมายถึง พฤติกรรมเบื้องต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐานเหล่านี้ เป็นต้น จะเห็นว่าการจำได้หรือระลึกได้ไม่ได้ใช้กระบวนการของการใช้ความคิดที่ซับซ้อน หรืออาจกล่าวได้ว่าไม่ได้ใช้ความสามารถของสมองมากนัก ซึ่งเป็นระดับของพฤติกรรมขั้นต้น

อุทุมพร ทองอุไทย (2533, หน้า 68) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมและสภาพการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึง หรือการระลึกได้ก็ตาม เป็นสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้โดยเริ่มต้นจากการรวมสาระต่าง ๆ เหล่านั้น จนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่สลับซับซ้อนขึ้นไป

สุนันท์ สดโกสุม (2524, หน้า 15) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการกรักษายาวซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียน สำหรับความเข้าใจนั้นหมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้และขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

จิตรรา วสุวานิช (2528, หน้า 6) ได้สรุปความหมายของคำว่าความรู้ ซึ่งหมายถึง การจำข้อเท็จจริง เรื่องราว รายละเอียดที่ปรากฏในตำรา หรือสิ่งที่ได้รับจากการบอกกล่าวไว้

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (The Lexicon Webster Dictionary, 1977, p. 531 อ้างถึงใน บุญชม ศรีหาราช, 2546, หน้า 8) กล่าวว่าความรู้ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษาหรือการค้นหา หรือเป็นความรู้ที่เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากการรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ ต้องชัดเจน และต้องอาศัยเวลา

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล กฎเกณฑ์ สถานที่ สิ่งของ บุคคลหรือทุกสิ่งทุกอย่างที่เคยได้รับจากประสบการณ์ทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์ได้สะสมรายละเอียดของเรื่องราว ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ไว้ และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมเมื่อต้องการใช้ความรู้นั้น

ต้นกำเนิดของความรู้

ความรู้ที่มนุษย์โดยทั่วไปได้รับนั้นเป็นความรู้ที่ได้ทางประสาทสัมผัส ปัญหาที่ตามมา คือ เมื่อมีความรู้อื่น ๆ ที่ไม่อยู่ในขอบข่ายของประสาทสัมผัสเราจะนับว่าเป็นความรู้หรือไม่ กล่าวคือประสาทสัมผัสเป็นทางเดียวที่มนุษย์สามารถได้รับความรู้หรือว่ามีทางอื่นใดอีกหรือไม่ ที่จะให้ความรู้ที่มีความแน่นอนกว่า คำตอบทางญาณถือว่าต้นกำเนิดของความรู้มี 6 ทางด้วยกัน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ วิชัย กุณาบาล (2544, หน้า 82-83)

1. ประสบการณ์ (Sense-experience) คือ สิ่งที่เรารับรู้ทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ประสาทสัมผัสทั้ง 5 นี้ เป็นประตูความรู้ รับความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมาสู่เรา ความรู้ในลักษณะนี้คือความรู้จากประสบการณ์ซึ่งเราได้รับมาโดยทางประสาทสัมผัส ความรู้ชนิดนี้เกิดขึ้นเมื่อวัตถุภายนอกกระทบประสาทสัมผัสแต่ละอย่างซึ่งทำหน้าที่ต่าง ๆ กัน และไม่สามารถทำแทนกันได้ เช่น เราไม่สามารถให้หูดมกลิ่นหรือใช้ลิ้นฟังเสียงได้

นักปรัชญากลุ่มนี้มีทัศนะว่า ความรู้ที่เกิดจากประสบการณ์ซึ่งเรียกว่า "Empirical Knowledge" นั้นเป็นความรู้ที่แท้จริงเพราะสามารถยืนยันข้อเท็จจริงได้ ส่วนความรู้ที่ได้จากเหตุผลนั้นเป็นความรู้ระดับรอง หน้าที่ของเหตุผลในทัศนะของประสบการณ์นิยม เป็นเพียงตัวเชื่อมประสบการณ์เข้าด้วยกัน เหตุผลที่ไร้ประสบการณ์ทางประสาทสัมผัสย่อมไม่มีทางที่จะให้ความรู้ใด ๆ ได้ นักวิทยาศาสตร์และนักปฏิบัตินิยม (Pragmatism) ก็จัดอยู่ในกลุ่มประสบการณ์นิยมนี้

2. เหตุผล (Reason) คือความสามารถในการคิดวิธีหนึ่งที่มนุษย์ได้ความรู้ ในปรัชญา ความรู้เกิดจากเหตุผลมักหมายถึง การนิรนัย (Deduction) การอ้างเหตุผลแบบนิรนัย (Deductive Reasoning) จะอ้างจากข้ออ้าง (Premise) ไปสู่ข้อสรุป (Conclusion) ข้ออ้างได้จากความรู้เดิม

ส่วนข้อสรุปเป็นความรู้ใหม่ ดังนั้นการอ้างเหตุผลแบบนิรนัยจึงเป็นการอ้างความรู้เดิมเพื่อสรุปความรู้ใหม่ ตัวอย่างเช่น

- ถ้าฝนตกถนนจะเปียก
- วันนี้ฝนตก ดังนั้น ถนนเปียก

จากตัวอย่างดังกล่าวจะเห็นได้ว่า เราสรุปว่า “ถนนเปียก” จากความรู้เดิมที่ว่า “ถ้าฝนตกถนนจะเปียก” จึงสรุปเป็นความรู้ใหม่ได้ว่า “ถนนเปียก”

3. ความรู้จากผู้อื่น (Authority) เป็นการมอบความไว้วางใจให้แก่หลักฐานที่น่าเชื่อถือ ซึ่งอาจจะเป็นบุคคลที่เชื่อว่ามีประสบการณ์องค์การศาสนา เช่น ศาสดา คัมภีร์ เป็นต้น ความรู้ที่มนุษย์ได้รับส่วนใหญ่มาจากทางนี้ แต่ก็ถือว่าเป็นความรู้ระดับรอง เพราะเราไม่ได้รับมาด้วยตัวเองโดยตรง หากได้จากการถ่ายทอดจากผู้อื่น เนื่องจากชีวิตของเราแต่ละคนไม่ยืนยาวนักจึงไม่มีเวลาพอที่จะไปค้นคว้าหาความรู้ทุกอย่างได้โดยตรง ซึ่งเป็นการเสียเวลามากหากจะทำเช่นนั้น การอาศัยความรู้จากผู้อื่นที่รับรู้โดยตรงมาก่อนจะเป็นการประหยัดเวลาและได้ความรู้เร็ว

4. อัจฉตึกญาณ (Intuition) หมายถึง ความรู้ที่เกิดขึ้นเอง กล่าวคือ เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องหนึ่งโดยทันทีทันใดเป็นความรู้ที่สว่างแวบเข้ามาในความคิดและทำให้เราเข้าใจเรื่องนั้นได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น นิวตัน (Isaac Newton 1642-1727) เห็นลูกแอปเปิ้ลหล่นลงมาทำให้เขาเกิดความเข้าใจขึ้นมาในทันทีว่าเหตุใดมันจึงตกลงมาบนพื้นโลกโดยไม่ล่องลอยแคว้งไปในอากาศ นิวตันเกิดความเข้าใจต่อไปอีกว่า เหตุใดดาวเคราะห์จึงโคจรรอบดวงอาทิตย์ไม่หลุดลอยแคว้งไปในอากาศ ความเข้าใจนี้ทำให้เขาค้นพบกฎความโน้มถ่วงสากล (The Law of Universal Gravitation) และใช้กฎนี้มาอธิบายการเคลื่อนที่ของเทหวัตถุทั้งในโลกและนอกโลกได้ และกฎนี้ยังใช้มาจนถึงปัจจุบัน

5. วิวรณ์ (Revelation) เป็นความรู้ทางศาสนาของฝ่ายเทวนิยม (Theism) ซึ่งฝ่ายนี้เชื่อว่าต้นตอของความรู้ได้จากวิวรณ์ซึ่งหมายถึงการเปิดเผย การไขแสง หรือการแจ้งให้ทราบโดยสิ่งเหนือธรรมชาติ (Supernatural) ซึ่งได้แก่ เทพ (Angel) และพระเจ้า (God) เป็นต้น

6. ศรัทธา (Faith) มีลักษณะใกล้เคียงหรือคล้ายกับวิวรณ์ ศรัทธา แปลว่า ความเชื่อ เช่น คนคนหนึ่งพูดว่า “ฉันรู้สิ่งนี้โดยผ่านศรัทธา” หรือ “ฉันศรัทธาสิ่งนี้จะนั่นสิ่งนี้ต้องจริง” หรือ “ฉันเชื่อสิ่งนี้เพราะศรัทธาและศรัทธานี้ให้ความรู้แก่ฉัน” ในชีวิตประจำวันนั้นเรามักจะได้ยินคนอ้างศรัทธากันมาก แต่การอ้างเช่นนี้ไม่มีหลักฐานมายืนยันเป็นเพียงความเชื่อของบุคคลเท่านั้น ในทางปรัชญาจึงถือว่าความรู้ประเภทนี้ไม่น่าเชื่อถือ เพราะไม่มีหลักฐานยืนยัน

ประเภทของความรู้

บลูม และคณะ (Bloom et al., 1971, p. 271 อ้างถึงใน อุทุมพร ทองอุไทย, 2533, หน้า 191-194) ได้จำแนกความรู้ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยเรียงจากที่ซับซ้อนน้อยที่สุด ดังนี้

1. ความรู้เฉพาะสิ่ง (Knowledge of Specifics) คือ การระลึกถึงสิ่งเฉพาะและชิ้นส่วนของสารที่อยู่โดดเดี่ยว การเน้นอยู่ที่สัญลักษณ์ที่ความหมายเชิงรูปธรรม เรื่องนี้จัดอยู่ในระดับต่ำของความเป็นนามธรรม เรื่องนี้อาจได้รับการคิดว่าเป็นหน่วยของสิ่งที่ซับซ้อนและเป็นนามธรรมของความรู้ที่สร้างขึ้นได้แก่

1.1 ความรู้ศัพท์เฉพาะ (Knowledge of Terminology) เป็นความรู้ในเรื่องสัญลักษณ์ลักษณะจำเพาะบางอย่าง (ทั้งภาษาไทยและไม่ใช่ภาษาไทย) รวมทั้งความรู้ทางสัญลักษณ์ที่ยอมรับกันแล้ว ความรู้เกี่ยวกับสัญลักษณ์ประเภทต่าง ๆ ซึ่งอาจเคยใช้เพียงครั้งเดียวหรือความรู้ในเรื่องที่เหมาะสมกับการใช้ประโยชน์ของสัญลักษณ์นั้น ๆ

1.2 ความรู้ข้อเท็จจริงเฉพาะสิ่ง (Knowledge of Specific Facts) เป็นความรู้ในเรื่องวันที่ เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ ฯลฯ ซึ่งอาจรวมสาระที่ถูกต้องและเฉพาะเจาะจง เช่น วันที่แน่นอนหรือปรากฏการณ์ที่มากหรือน้อยอย่างชัดเจน อาจรวมสาระเชิงประมาณ เช่น ช่วงเวลาโดยประมาณ หรือระดับความมากน้อยโดยทั่วไปของปรากฏการณ์

2. ความรู้เรื่องวิถีและวิธีการจัดการกระทำกับสิ่งเฉพาะ (Knowledge of Way and Means of Dealing with Specifics) ความรู้เรื่องวิถีทางในการจัดระเบียบการศึกษา การตัดสินใจ และการวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีการค้นคว้าลำดับผลที่ได้ตามเวลาในปฏิทินและมาตรฐานของการตัดสินใจในแต่ละสาขา และรูปแบบของการจัดระเบียบตามสาขาที่กำหนดและดำเนินการความรู้นี้จัดอยู่ในระดับกลางของความเป็นนามธรรมอยู่ระหว่างความรู้เฉพาะสิ่งกับความรู้ทั่วไป ได้แก่

2.1 ความรู้แบบแผนนิยม (Knowledge of Conventions) เป็นความรู้ในลักษณะของวิถีทางในการจัดการกระทำ การนำเสนอความคิดและปรากฏการณ์เพื่อสื่อความหมายให้สอดคล้องกับผู้ทำงานในสาขาใช้ประโยชน์ แบบฉบับทางการปฏิบัติและรูปแบบซึ่งเหมาะสมที่สุดกับวัตถุประสงค์และ/หรือซึ่งมองดูเหมาะสมที่สุดกับปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้อง การสังเกตว่าแม้รูปแบบและประเพณีนิยมก็ยังคงมีอยู่เพราะเป็นผลงานของการตกลงของคนกลุ่มใหญ่ หรือเกิดจากการที่แต่ละคนเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องราวปรากฏการณ์หรือปัญหา

2.2 ความรู้แนวโน้มและลำดับเหตุการณ์ (Knowledge of Trends and Sequence) เป็นความรู้เรื่องกระบวนการ ทิศทาง และการเคลื่อนที่ของปรากฏการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเวลา

2.3 ความรู้เรื่องการจัดจำพวกและประเภท (Knowledge of Classification and Categorization) เป็นความรู้เรื่องชั้นต่าง ๆ ชุค ส่วนและการจัดเรียบเรียง ซึ่งถือว่าเป็นพื้นฐานของสาขาวิชาที่กำหนดจุดมุ่งหมายของการโต้แย้งหรือปัญหาที่นำมา

2.4 ความรู้เรื่องเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) เป็นความรู้เรื่องเกณฑ์ตามข้อเท็จจริง หลักการ ความคิดเห็น และพฤติกรรมที่ได้รับการทดสอบหรือได้รับการตัดสินใจ

2.5 ความรู้เรื่องระเบียบวิธี (Knowledge of Methodology) เป็นความรู้หรือวิธีสอบสวน เทคนิค ขบวนการที่ใช้ในบางสาขา หรือใช้สืบสวนปัญหาหรือปรากฏการณ์บางอย่าง การเน้นความรู้ของแต่ละบุคคลในเรื่องวิธีการมากกว่าความสามารถในการใช้วิธีการ

3. ความรู้เรื่องสากล และเรื่องนามธรรมในสาขาต่าง ๆ (Knowledge of The Universals and Abstraction in a Field) คือ ความรู้แผนและรูปแบบสำคัญที่ปรากฏการณ์และความคิดได้รับการจัดรวบรวมไว้ โครงสร้างทฤษฎีและข้อสรุปจำนวนมาก ซึ่งอิทธิพลต่อสาขาวิชา หรือซึ่งนำมาใช้ศึกษาปรากฏการณ์หรือแก้ปัญหา ระดับนี้จัดเป็นระดับที่สูงสุดของความเป็นนามธรรมและความซับซ้อน ได้แก่

3.1 ความรู้เรื่องหลักและข้อสรุปทั่วไป (Knowledge of Principle and Generalizations) เป็นความรู้เรื่องความเป็นนามธรรมบางอย่าง ซึ่งข้อสรุปข้อสังเกตปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม ซึ่งมีคุณค่าในการอธิบาย บรรยาย ทำนาย หรือกำหนดการกระทำหรือทิศทางที่เหมาะสม และสอดคล้องที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.2 ความรู้เรื่องทฤษฎีและโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) เป็นความรู้ตัวหลักการและข้อสรุปทั่วไป รวมถึงความสัมพันธ์ซึ่งแสดงให้เห็นภาพพจน์ของเหตุการณ์ ปัญหา หรือสาขาที่ซับซ้อนได้อย่างชัดเจนครอบคลุมและเป็นระบบ ซึ่งเป็นเรื่องที่เป็นนามธรรมมากที่สุด และได้รับการนำมาใช้แสดงความสัมพันธ์และการจัดระเบียบของสิ่งจำเพาะต่าง ๆ จำนวนมาก

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

มีนักวิชาการให้ความหมายของทัศนคติไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ทัศนคติ มาจากภาษาลาตินว่า "Apyus" ซึ่งมีความหมายว่า เหมาะเจาะ (Fitness) หรือการดกแต่ง (Adaptness) ทัศนคติเป็นพฤติกรรมเตรียมพร้อมทางสมองในการที่จะกระทำ ซึ่งจะบ่งบอกถึงหน้าที่ของสภาวะจิตใจ หรือสภาพของอารมณ์ที่สลับซับซ้อนก่อนที่คนเราจะตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่งในการแก้ปัญหา โดยส่วนใหญ่แล้วจะขึ้นอยู่กับทัศนคติที่จะคงไว้ซึ่งสิ่งที่ตนเอง

มีประสบการณ์เพื่อที่จะรักษาเจตนาที่ถูกต้องไว้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าถูกต้อง และความไม่ถูกต้องนั้นเป็นอย่างไร ตามระดับความเชื่อหรือระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเห็นได้ว่าทัศนคติเป็นนามธรรมที่เป็นพฤติกรรมภายในของมนุษย์

โอเวน (Owen, n.d. อ้างถึงใน ทิตยา สุวรรณชฎ, 2509, หน้า 206) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ระดับสภาพหรือสภาวะแห่งจิตใจและมันสมองในลักษณะเตรียมพร้อมที่จะกำหนดแนวทางการแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งเร้าอันใดอันหนึ่ง

เชดส์คีย์ โฆวาซินธ์ (2523, หน้า 8) ได้ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอันนั้น ๆ ไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขบวนการอบรมเรียนรู้ ประสบการณ์ ระเบียบวิธีการสังคม ซึ่งทัศนคติเหล่านี้จะแสดงออกและปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนในกรณีที่สิ่งเร้าอันนั้นเป็นสิ่งเร้าทางสังคม

นิพนธ์ แจ็งเอี่ยม (2524, อ้างถึงใน จันทรา กฤตลักษณ์, 2542, หน้า 17) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ สิ่งที่อยู่ในจิตใจของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเราไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แต่เราสามารถรู้ได้โดยดูจากพฤติกรรมของบุคคลว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างไรเราก็จะทราบทันที

ดวงเดือน พันธุมนาวิณ (2524, หน้า 4) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมในการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใด บุคคลใด ความพร้อมดังกล่าวของบุคคลเห็นได้จากพฤติกรรมที่บุคคลแสดงต่อสิ่งนั้นว่า ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

พิสมัย วิบูลย์ศักดิ์ และคณะ (2527, อ้างถึงใน เพ็ญแข ศรีสุททธิกุล, 2537, หน้า 9) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกด้านบวกและลบของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อมทำให้บุคคลพร้อมที่จะได้ตอบออกมาเป็นพฤติกรรม

ลินด์เซย์ และอโรสัน (Lindzey and Arosen, 1985, p. 511 citing Katz, 1966 อ้างถึงใน งามตา วนิทานนท์, 2535, หน้า 215) ได้ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ คือ ลักษณะทางอารมณ์ของบุคคลที่กำหนดการประเมินสัญลักษณ์ หรือวัตถุบางประเภทไปในทิศทางที่ชอบหรือไม่ชอบ

ปริญ ลัทธิตานนท์ (2536, หน้า 189) ได้สรุปความหมายของคำว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาพจิตที่เกิดจากประสบการณ์การเรียนรู้ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540, หน้า 53) กล่าวถึง ทัศนคติ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ หรือการเรียนรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายทัศนคตินั้น

อุทัย หิรัญโต (2519, หน้า 81-82) กล่าวถึงความหมายของคำว่า ทักษะคติของบุคคลว่า มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการศึกษา อบรม สั่งสอน และสิ่งแวดล้อม ความเจริญทางการศึกษาการคมนาคมติดต่อสื่อสาร มีผลทำให้ทักษะคติเปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมาก ทั้งนี้ เพราะบุคคลมีโอกาสรังสรรค์ และแลกเปลี่ยนตลอดจนเลียนแบบความคิดเห็นกันได้มาก

จากคำจำกัดความดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ทักษะคติ หมายถึง ความคิดเห็น หรือการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่ามนุษย์มีความโน้มเอียง พอใจหรือไม่พอใจ ชอบหรือไม่ชอบ ต่อบางสิ่ง เช่น สถานที่ สิ่งของ บุคคล เหตุการณ์ ฯลฯ ซึ่งทักษะคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องเห็นจากการแสดงหรือพฤติกรรมที่มนุษย์กล่าวถึงอะไรหรือทำอะไรนั่นเอง

ความสำคัญของทักษะคติ

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540, หน้า 504) กล่าวว่าในปัจจุบันมีผู้ให้ความสนใจในเรื่อง “ทักษะคติ” ของคนในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะเชื่อว่าทักษะคติของคนมีผลหรือมีอิทธิพลต่อผลผลิตของงาน การเรียนรู้ถึงทักษะคติของบุคคลในองค์กรจะเป็นวิธีการหนึ่งจะช่วยให้เราทราบถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมขององค์กร บุคลากรของหน่วยงานเกิดขวัญกำลังใจในการทำงานที่ทำให้มีลักษณะสัมพันธ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ตลอดจนช่วยให้เกิดความร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย ดังนั้นทักษะคติจึงมีความสำคัญ ดังนี้

1. ทักษะคติเป็นฐานของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล และระหว่างบุคคลกับสังคม เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ติดต่อกับคนอื่น เขาจะเรียนรู้ด้วยว่าทักษะคติของผู้ติดต่อยู่ด้วยนั้นเหมือนหรือต่างไปจากทักษะคติของเขาเอง การประเมินทักษะคติระหว่างกันในลักษณะนี้ช่วยกำหนดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันในอนาคต นอกจากนี้ทักษะคติยังเป็นฐานของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสังคมด้วย

2. ทักษะคติเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ ซึ่งอาจใช้เป็นเครื่องมือในการพยากรณ์สังคมได้ เช่น ในช่วงการเลือกตั้งต่าง ๆ มักจะมีการสำรวจทัศนคติของผู้มีสิทธิลงคะแนนเสียงเลือกตั้งต่อผู้สมัครรับเลือกตั้ง และการสำรวจนี้สามารถใช้พยากรณ์ผลการเลือกตั้งได้ค่อนข้างแม่นยำ ในองค์กรการสำรวจทัศนคติต่องานว่าคนทำงานมีความพอใจหรือไม่เพียงใด สามารถใช้เป็นข้อมูลอัตราการเข้า-ออกและการขาดงานได้

องค์ประกอบของทักษะคติ

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540, หน้า 505) สรุปถึงองค์ประกอบของทักษะคติไว้ 3 ประการ คือ

1. การรู้ (Cognition) ประกอบด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีเป้าหมายต่อทักษะคติ เช่น ทักษะคติต่อลัทธิคอมมิวนิสต์จะรวมไปถึงความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีของมาร์ค ความรู้เกี่ยวกับ

ประวัติความเป็นมาของประเทศโซเวียตและประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน แนวนโยบายด้านต่างประเทศของรัฐบาลทั้งสองประเทศ เป็นต้น สิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้คือ ความเชื่อที่ได้ประเมินค่าแล้วว่าน่าชื่นชมหรือไม่น่าชื่นชม ดีหรือไม่ดี และรวมไปถึงความเชื่อในใจว่า ควรจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบอย่างไรต่อเป้าหมายทัศนคตินั้นจึงจะเหมาะสมที่สุด การรู้และแนวโน้มพฤติกรรมจึงมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด

2. ความรู้สึก (Feelling) หมายถึง อารมณ์ที่มีต่อเป้าหมายจะถูกมองด้วยอารมณ์ความรู้สึกนี้เองที่ทำให้บุคคลเกิดความดีใจ ยึดมั่น ซึ่งอาจกระตุ้นให้มีปฏิกิริยาตอบโต้ได้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกมากกระทบ

3. แนวโน้มพฤติกรรม (Action Tendency) หมายถึง ความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติ ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อเป้าหมาย เขาจะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมช่วยเหลือสนับสนุนเป้าหมายนั้น ถ้าบุคคลมีทัศนคติทางลบต่อเป้าหมายเขาก็จะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมทำร้ายหรือทำลายเป้าหมายนั้นเช่นกัน

หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ

สมิธ และคณะ (Smith et al., 1956) และแคทซ์ (Katz, 1960 อ้างถึงใน จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2529, หน้า 9) ได้กล่าวถึงหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติไว้คล้าย ๆ กัน มี 4 ประการ คือ

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ (Understanding or Knowledge Function) ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลกและสภาพแวดล้อมได้เรียนรู้และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น
2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (Cog-defense or Protect Their Self-esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตนเองเพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่าคนที่ชอบพูดว่าคนอื่นตรง ๆ ก็จะหาทางออกปกป้องตนเองว่าการทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงใจกับเพื่อนฝูง
3. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjective Function or Need Satisfaction) ทัศนคติช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและสังคมโดยปกติมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่าสนองตอบความต้องการของตนได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาระดับสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น
4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (Value Expression) ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกถึงค่านิยมของตนเองตัวอย่างที่มีความซื่อสัตย์มากก็ยากที่จะแสดงออกโดยการไม่ชอบหรือราษฎรบังหลวง

แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

มีนักวิชาการให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ยูวัฒน์ วุฒิเมธี (2526, หน้า 25) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณา การตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ อันมีผลกระทบต่อตัวประชาชนเอง

ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2527, หน้า 63-64) ให้ความหมายของคำว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าไปเกี่ยวข้องกับทางเลือกตั้งผู้นำหรือผู้บังคับบัญชา การเข้าไปมีเสียงในการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งการเข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาดูแลผลกระทบต่อนโยบาย เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงเป็นนโยบายใหม่ในครั้งต่อไป

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2527 อ้างถึงใน ชินรัตน์ สมสืบ, 2539, หน้า 21) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การทำงานร่วมกับกลุ่ม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความร่วมมือร่วมใจ โดยกระทำการดังกล่าวในห้วงเวลาและลำดับเหตุการณ์ที่ทรงประสิทธิภาพ คือ ถูกจังหวะและเหมาะสมกับทั้งการทำงานดังกล่าว ด้วยความรู้สึกร่วมกันให้ประจักษ์ว่าเชื่อถือได้ แสดงว่าการมีส่วนร่วมเป็นผลของความร่วมมือร่วมใจ การประสานงานและความรับผิดชอบ

สหประชาชาติ (United Nations, 1981, p.5) ได้กล่าวถึงความหมายของการมีส่วนร่วมว่าเป็นการสร้างโอกาสให้สมาชิกทุกคนของชุมชน และสมาชิกในสังคมที่กว้างกว่าสามารถเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือ และเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา รวมทั้งมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์จากผลของการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน

เดวิด และนิวสตรอม (David & Newstrom, 1985, p.8) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง เรื่องของความสัมพันธ์ทางจิตใจ และความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลที่มีต่อกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งของกลุ่ม หรือเป็นแรงกระตุ้นที่ช่วยทำให้มีความสำเร็จซึ่งเป็นเป้าหมายของกลุ่ม หรือเป็นความรับผิดชอบต่อกิจกรรมร่วมกันด้วยการเข้าไปเกี่ยวข้อง (Involment) การช่วยเหลือ (Contribution) และการร่วมรับผิดชอบ (Responsibility)

อาภรณ์พันธ์ จันทร์สว่าง (2523, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของคำว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง ผลที่มาจากการเห็นพ้องต้องกันในเรื่องความต้องการและทิศทางเปลี่ยนแปลง และความเห็นพ้องต้องกันนั้นต้องมีมากพอจนเกิดการริเริ่ม โครงการเพื่อการปฏิบัติก็คือ ต้องเห็นพ้องต้องกันเป็นส่วนใหญ่ที่จะเข้าร่วมปฏิบัติกรนั้น โดยคนที่มาร่วมกันจะมีความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ศิริเพ็ญ เนื่องจางค์ (2542, หน้า 10) ได้สรุปความหมายของคำว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง ความร่วมมือของปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันและเข้าร่วมรับผิดชอบ

หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อดำเนินการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ต้องการด้วยความสมัครใจ โดยกระทำการผ่านการกลุ่มหรือองค์กร เพื่อให้บรรลุถึงการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่พึงประสงค์

โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff, 1977, p.6) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชนบทต้องประกอบด้วยการมีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องกับประชาชน 4 ประการ ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจว่าจะทำอะไร และมีวิธีการอย่างไร
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ การตัดสินใจในการให้ทรัพยากรสนับสนุน

โครงการ และการให้ความร่วมมือกับองค์กรหรือกลุ่มกิจกรรม

3. การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์อันเกิดจากโครงการพัฒนา
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

เสถียร เหลืองอร่าม (2526, หน้า 139) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับกลุ่มด้วยจิตใจ มีส่วนในการสนับสนุน ริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มและรับผิดชอบในกิจกรรมของกลุ่มตามคำนิยามนี้ การเข้ามามีส่วนร่วมประกอบด้วยแนวคิด 3 ประการ ดังนี้

1. การเข้ามามีส่วนร่วมเป็นวิธีการที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าเกี่ยวข้องกับด้วยจิตใจ จึงเป็นเรื่องทางจิตวิทยายิ่งกว่ากายภาพ
2. การเข้ามามีส่วนร่วมกระตุ้นผู้ปฏิบัติให้มีส่วนออกกำลังปัญหา และกำลังความคิดในการสร้างสรรค์เพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือสถาบัน โดยนัยนี้การเข้ามามีส่วนร่วมจึงแตกต่างจากการให้ความยินยอม การให้ความยินยอมนั้นเพียงแต่ใช้แนวคิดของผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบของกลุ่ม ผู้ให้ความยินยอมไม่ได้มีส่วนให้แนวความคิดเพียงแต่ให้ความเห็นชอบเท่านั้น
3. การมีส่วนร่วมเข้าร่วมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนรับผิดชอบในกิจกรรมขององค์กรหรือสถาบัน โดยที่ฝ่ายปฏิบัติงานมีส่วนริเริ่มและสร้างสรรค์จึงมีความต้องการเห็นได้ว่าการดำเนินงานตามแนวความคิดของตนนั้นบรรลุความสำเร็จ โดยนัยฝ่ายปฏิบัติงานจึงมีส่วนรับผิดชอบในกิจกรรมขององค์กรอยู่ในตัว เมื่อผู้ปฏิบัติงานเริ่มมีส่วนรับผิดชอบยิ่งสนใจต้องทำงาน โดยร่วมมือกันเป็นกลุ่มเป็นก้อนจะทำคนเดียวไม่ได้

จอห์น วุฒิชัยธรรมรักษา (2534, หน้า 16) ได้แบ่งลักษณะการมีส่วนร่วมเป็น 5 แบบ คือ

1. ร่วมประชุม
2. ร่วมแสดงความคิดเห็น
3. ร่วมตัดสินใจ

4. ร่วมออกแรงและวัสดุอุปกรณ์

5. ร่วมเป็นกรรมการ

ประพนธ์ ปิยรัตน์ (2534, หน้า 30) ได้สรุปว่าการมีส่วนร่วมจะมีรูปแบบลักษณะอย่างไรขึ้นอยู่กับกรมอง หรือการพิจารณาบทบาทของการมีส่วนร่วมว่าอยู่ในฐานะอะไร โดยแบ่งตามลักษณะการมีส่วนร่วมออกเป็น

1. การมีส่วนร่วมในกระบวนการ
2. การมีส่วนร่วมในโครงการ
3. การมีส่วนร่วมในเทคนิควิธีการ
4. การมีส่วนร่วมในกรรมวิธีต่าง ๆ

ถวิล ธารโกชน (2534, หน้า 183-186) ได้กล่าวว่าสาเหตุการเข้าร่วมกลุ่มเพื่อร่วมมือกัน โดยเฉพาะกลุ่มขนาดเล็กและขนาดกลางมีอยู่ 4 ประการ คือ

1. มีความพึงพอใจในกิจกรรมนั้น
2. มีความรู้สึกที่มั่นคงและปลอดภัย
3. เพื่อเป็นการส่งเสริมสถานภาพของตนเอง
4. เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

บุญชัย เกิดปัญญาวัฒน์ (2535, หน้า 83) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเกิดจากแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความสนใจและการห่วงกังวลร่วมกัน ซึ่งเกิดจากความสนใจและความห่วงกังวลส่วนบุคคล ซึ่งบังเอิญพ้องต้องกันกลายเป็นความสนใจและความห่วงกังวลร่วมกันของส่วนรวม
2. ความเดือดร้อนและความไม่พึงพอใจร่วมกันที่มีต่อสถานการณ์ที่เป็นอยู่นั้นผลักดันให้พุ่งไปสู่การรวมกลุ่ม วางแผน และลงมือกระทำการร่วมกัน

3. การตกลงใจร่วมกันที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มหรือชุมชนไปในทิศทางที่ปรารถนา การตัดสินใจร่วมกันนี้จะต้องรุนแรงมากพอที่จะทำให้เกิดความคิดริเริ่มกระทำที่สนองตอบความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้น

อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมยังอาจจะเกิดจากแนวคิดอื่น ๆ เช่น

1. ความศรัทธาที่มีต่อความเชื่อถือบุคคลสำคัญและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การลงแขก การบำเพ็ญประโยชน์ เป็นต้น
2. ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลที่เคารพนับถือ มีเกียรติยศ หรือมีตำแหน่ง ทำให้ประชาชนเกิดความเกรงใจที่จะมีส่วนร่วมด้วยทั้ง ๆ ที่ยังไม่มีความศรัทธาหรือความเต็มใจอย่างเต็มเปี่ยมที่จะกระทำ เช่น ผู้ใหญ่ออกปากขอแรงให้ไปช่วยงานชุมชน เป็นต้น

3. อำนาจบังคับที่เกิดจากบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า ทำให้ประชาชนถูกบีบบังคับให้มีส่วนร่วมในการกระทำการต่าง ๆ เช่น บิบบังคับให้ทำการตามที่ต้องการของผู้มีอำนาจ จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ดังนี้ การมีส่วนร่วม หมายถึง บุคคลที่ตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ โดยให้ความร่วมมือทั้งในด้านความคิด การตัดสินใจ การวางแผน การลงมือปฏิบัติ การแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ตลอดจนร่วมรับผิดชอบในผลของการกระทำนั้น ๆ หรือสนับสนุนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้วางไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วันชัย ศิริชนะ (2537) ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยพบว่า ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษาเน้นถึงหลักการในเรื่องความเป็นอิสระ ควบคู่ไปกับความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบจากภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้แต่ละประเทศมีกลไกการดำเนินการและวิธีการในรายละเอียดที่แตกต่างกันออกไปตามประสบการณ์และจารีตนิยมของตน

อมรวิทย์ นาคทรพร (2540) ศึกษาวิจัยเรื่อง ในกระแสแห่งคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาแนวโน้มความเคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ และศึกษาข้อมูลของประเทศอื่น ๆ ประกอบอีกจำนวนหนึ่ง ซึ่งพบลักษณะร่วมกันของระบบการประกันคุณภาพของประเทศต่าง ๆ คือ

ความมีอิสระ (Autonomy) และความสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) เป็น 2 กระแสความคิดที่มีความสำคัญและบทบาทที่ทัดเทียมกันในการจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของทุกประเทศที่ศึกษา ในทุกประเทศที่ศึกษามีการจัดตั้งหน่วยงานกลางระดับชาติทั้งที่เป็นหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอิสระขึ้นมาดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา หากหน่วยงานกลางเหล่านี้ทำหน้าที่ส่งเสริมและประสานงาน มากกว่ากำกับหรือควบคุม โดยเน้นบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาของตนเอง ส่วนหัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ที่การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีกลไกตรวจสอบการทำงานของตนเองควบคู่ไปกับการตรวจสอบจากภายนอก อาทิ กลไก Self-study ในระบบ Accreditation ของสหรัฐอเมริกา หรือกลไก Self-assessment ในระบบ Quality Assessment ของอังกฤษ เป็นต้น กลไกการตรวจสอบจากภายนอกนั้นมักเน้นการใช้ประโยชน์จากเพื่อนร่วมวงการ (Peer) เป็นสำคัญ ได้แก่ อาจารย์ หรือนักวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาด้วยกันที่เชิญมาเป็นผู้ให้วิจารณ์ญาณและความเห็นเกี่ยวกับการ

จัดการศึกษาของแต่ละสถาบันหรือสาขาวิชา ปัจจัยสำคัญยิ่งในการประกันคุณภาพ ได้แก่ การมี และใช้ข้อมูลอย่างเต็มประสิทธิภาพนับตั้งแต่การมีฐานข้อมูลการบริหารที่ดีไปจนถึงการพัฒนา ตัวบ่งชี้การดำเนินงาน (Performance Indicators) ด้านต่าง ๆ ประโยชน์ที่สำคัญที่สุดของการ ประกันคุณภาพ คือ การกระตุ้นให้สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ส่วนการ ใช้ข้อมูลคุณภาพการศึกษาในการจัดสรรทรัพยากรอุดหนุนสถาบันการศึกษานั้น แม้ยังไม่เป็น รูปธรรมชัดเจน แต่ก็มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันมากขึ้นเป็นลำดับ

จากข้อค้นพบดังกล่าวมีข้อเสนอแนะสำคัญ ดังนี้

1. การผลักดันเรื่องการนำสถาบันอุดมศึกษาออกจากระบบราชการ อันเป็นการปฏิรูป ในภาพรวม โดยมีเรื่องการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของแผนปฏิรูปการศึกษา
2. การจัดตั้งหน่วยงานอิสระระดับชาติ เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมประสานงานและให้ ข้าราชการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
3. การริเริ่มเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาระดับภูมิภาค
4. การพัฒนาเทคนิคประเมินผลการศึกษาและระบบสารสนเทศทางการศึกษา การใช้ ข้อมูลคุณภาพการศึกษาประกอบการจัดสรรงบประมาณ หรือเงินอุดหนุนให้สถาบันอุดมศึกษา อย่างเป็นทางการมากขึ้น

อย่างไรก็ตามเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้ระบบการประกันคุณภาพบังเกิดผล คือ ภาวะผู้นำแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneurial Leadership) และวัฒนธรรมคุณภาพ (Quality Culture) ตลอดจนรูปแบบการจัดการสมัยใหม่ในสถาบันอุดมศึกษา อันเป็นบริบทองค์กรที่จะ ต้องมีการพัฒนาควบคู่กันไปกับการวางมาตรการประกันคุณภาพ

วรรณมา แนบเซย (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัย ของรัฐในด้านการวางแผน ด้านแนวปฏิบัติ ด้านการดำเนินงาน และด้านการตรวจสอบและให้ การรับรองมาตรฐานการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมาก ด้านแนวปฏิบัติ ด้านการดำเนินงาน และด้านการตรวจสอบและ ให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

เดชิมฐ์ นุ่มมีชัย (2543) ศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาการยอมรับของบุคลากร ในคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาจะเกิดผลดีใน ทุกด้านขององค์ประกอบทั้ง 9 ข้อนั้น ขึ้นอยู่กับว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องเป็นภารกิจ ที่มีนโยบายและนำไปปฏิบัติได้ ส่วนกลุ่มที่ไม่ยอมรับมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพว่า

การประกันคุณภาพการศึกษาจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นใจว่าจะเกิดระบบในการทำงานที่ชัดเจน เนื่องจากยังไม่มีรูปแบบและหลักเกณฑ์ที่แน่นอน ส่วนการให้ความสำคัญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารและบุคลากรมีน้อยมาก บุคลากรมีความแตกแยก การรับรู้ข้อมูลยังมีน้อย การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเพิ่มงาน และมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ สำหรับกลุ่มที่ไม่แน่ใจว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้คณะ ฯ สามารถพัฒนาไปตามองค์ประกอบทั้ง 9 ข้อได้ เนื่องจากขาดข้อมูลและไม่ได้รับทราบข้อมูล

พงศธรวิช วิวังสู (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงานและการได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดวงฤทัย กงเวียน (2546) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของครูระดับประถมศึกษากลุ่มกรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ครูระดับประถมศึกษากรุงเทพมหานคร สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก

อรัญญา บำเพ็ญแพทย์ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและเสริมด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรและการเลือกตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2548 ได้แก่ อาจารย์ ยกเว้นอาจารย์ที่ลาศึกษาต่อ อาจารย์ชาวต่างประเทศ และอาจารย์พิเศษ และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีดังนี้

1.1 อาจารย์	124 คน
1.2 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	67 คน
รวม	191 คน

2. วิธีการเลือกตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย โดยทุก ๆ หน่วยประชากรเป็นตัวแทนการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และแนวการสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีประเด็นคำถามแบบปลายปิดและแบบปลายเปิด ทั้งนี้ มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามมีลักษณะแบบประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ

1. เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามระหว่างวันที่ 22 ธันวาคม 2548 - 20 มกราคม 2549

2. แบบสอบถามที่ได้รับคืนนำมาจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

2.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาแต่ละฉบับพร้อมกับลงรหัสข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์

2.2 นำคะแนนที่ได้มาประมวลหาค่าทางสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2.3 ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามจากคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี สำหรับแบบสอบถามบางส่วนที่ยังขาดอยู่ผู้วิจัยติดตามสอบถามประมาณ 2-3 ครั้ง แต่ไม่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจึงรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น จำนวน 165 ชุด และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความรู้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.774 ด้านทัศนคติ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.768 ด้านการมีส่วนร่วม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.732

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจให้คะแนนแบบสอบถามตามเกณฑ์การตรวจให้คะแนนที่ตั้งไว้

2. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปจะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การหาค่าร้อยละ และหาค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยเพศ สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาจะวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ผู้ที่ตอบถูก ได้คะแนน 1 คะแนน

ผู้ที่ตอบผิดหรือไม่แน่ใจ ได้คะแนน 0 คะแนน

หลังจากนั้นได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความรู้ ดังนี้

ระดับน้อย 0 – 6

ระดับปานกลาง 7 – 13

ระดับมาก 14 – 21

ดังนั้นจะใช้ค่าความถี่และร้อยละในการวิเคราะห์ระดับความรู้

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ใช้ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) โดยใช้เกณฑ์ ดังนี้

ถ้าเป็นคำถามเชิงบวก

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ถ้าเป็นคำถามเชิงลบ

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนน</u>
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
เห็นด้วย	2
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5

ส่วนเกณฑ์ในการแปลความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการ
ประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับทัศนคติและการมีส่วนร่วม</u>
4.51 – 5.00	เชิงบวกมากที่สุดหรือมีส่วนร่วมมากที่สุด
3.51 – 4.50	เชิงบวกมากหรือมีส่วนร่วมมาก
2.51 – 3.50	ไม่แน่ใจหรือมีส่วนร่วมปานกลาง
1.51 – 2.50	เชิงลบมากหรือมีส่วนร่วมน้อย
1.00 – 1.50	เชิงลบมากที่สุดหรือมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นเกี่ยวกับความรู้
ทัศนคติ และการมีส่วนร่วม ใช้ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ดังนี้

2.4.1 การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วม
จะใช้ค่า Cramer's V เนื่องจากตัวแปรมีการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และเรียงลำดับ
(Ordinal Scale)

2.4.2 การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความรู้ ทัศนคติ และ
การมีส่วนร่วมจะใช้ค่า Cramer's V เนื่องจากตัวแปรมีการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
และเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

2.4.3 การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความรู้ ทัศนคติ
และการมีส่วนร่วมจะใช้ค่า Somers'D เนื่องจากตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็นการวัด
แบบเรียงลำดับทั้งคู่

2.4.4 การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับความรู้
ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมจะใช้ค่า Somers'D เนื่องจากตัวแปรต้นและตัวแปรตามเป็น
การวัดแบบเรียงลำดับทั้งคู่

2.4.5 การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติในฐานะตัวแปรต้นกับการ
มีส่วนร่วมในฐานะตัวแปรตามจะใช้ค่า Somers'D เป็นตัวแปรทั้งหมดโดยวัดแบบเรียงลำดับ

ส่วนการตีค่า Cramer's V และ Somers'D จะใช้เกณฑ์ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2541
หน้า 18)

ค่า Cramer's V

0	ไม่มีความแตกต่าง
0.01 – 0.25	มีความแตกต่างน้อย
0.26 – 0.50	มีความแตกต่างปานกลาง
0.51 – 0.75	มีความแตกต่างค่อนข้างมาก
0.76 – 1.00	มีความแตกต่างมาก

การตีความ

ค่า Somers'D

(-0.01) – (-0.25)	มีความแตกต่าง โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงลบน้อย
(-0.26) – (-0.50)	มีความแตกต่าง โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงลบปานกลาง
(-0.51) – (-0.75)	มีความแตกต่าง โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงลบค่อนข้างมาก
(-0.76) – (-1.00)	มีความแตกต่าง โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงลบมาก
0	ไม่มีความสัมพันธ์
0.01 – 0.25	มีความแตกต่าง โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกน้อย
0.26 – 0.50	มีความแตกต่าง โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกปานกลาง
0.51 – 0.75	มีความแตกต่าง โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างมาก
0.76 – 1.00	มีความแตกต่าง โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงบวกมาก

การตีความ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่

2.1 สถิติ

2.1.1 Cramer's V เพื่อหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรเพศ และสถานภาพการทำงานกับความรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2.1.2 Somers'D เพื่อหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงานกับความรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

การวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับการหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ในด้านความรู้ ทักษะคิด และการมีส่วนร่วม โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แนวการสัมภาษณ์

ส่วนแนวการสัมภาษณ์ จะประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 มีมาตรการในการยกระดับความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 เนื้อหา

1.3 รูปแบบถ่ายทอดองค์ความรู้

ตอนที่ 2 ทักษะคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 วิธีการรณรงค์ให้บุคลากรมีทักษะคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 มีมาตรการหรือแนวทางให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

3.2 รูปแบบในการจัดการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ดำเนินการดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้แนวการสัมภาษณ์ ระหว่างวันที่ 16 มีนาคม - 12 กรกฎาคม 2549
2. แนวการสัมภาษณ์นี้ใช้สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในสังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 8 คน ดังนี้
 - 2.1 คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัสฉกรรจ์แดง)
 - 2.2 ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (อาจารย์พรทิพย์ พันธุ์ยุรา)
 - 2.3 หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)
 - 2.4 หัวหน้าภาควิชาภาษาตะวันตก (ดร.สุชาดา รัตนวณิชช์พันธ์)
 - 2.5 หัวหน้าภาควิชาภาษาตะวันออก (ดร.นันทชญา มหาจันทร์)
 - 2.6 ผู้อำนวยการสำนักหอสมุด (ดร.ขวัญชฎิล พิศาลพงศ์)
 - 2.7 อาจารย์ภาควิชาภูมิศาสตร์ (รองศาสตราจารย์สมชาย เดชะพรหมพันธุ์)
 - 2.8 อาจารย์ภาควิชาภาษาตะวันออก (รองศาสตราจารย์นฤมล ถีปิยะชาติ)
3. ผู้วิจัยขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นคณาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าท่านจะมีภาระงานจำนวนมาก แต่ก็ยังเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์และได้คุณภาพมากที่สุด
4. นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และสรุปเพื่อนำมาเป็นประเด็นในการประกอบข้อเสนอแนะงานวิจัย เพื่อให้มีความสมบูรณ์และชัดเจนยิ่งขึ้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละและหาค่าความถี่ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยเพศ สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบายประกอบ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ และหาค่าความถี่ระดับความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบายประกอบ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาจะวิเคราะห์โดยค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบายประกอบ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาจะใช้ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ดังนี้

1. การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วม ใช้ค่า Cramer's V
2. การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับระดับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วม ใช้ค่า Cramer's V
3. การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วม ใช้ค่า Somers'D
4. การหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วม ใช้ค่า Somers'D

ตอนที่ 5 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ตอนที่ 6 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสังเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	54	32.7
หญิง	111	67.3
รวม	165	100.0
สถานภาพการทำงาน		
อาจารย์	100	60.6
บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	65	39.4
รวม	165	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	7.9
ปริญญาตรี	39	23.6
ปริญญาโท	96	58.2
ปริญญาเอก	17	10.3
รวม	165	100.0
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	90	54.5
6 – 10 ปี	38	23.0
11 – 15 ปี	20	12.1
16 – 20 ปี	4	2.4
20 ปี ขึ้นไป	13	7.9
รวม	165	100.0

จากตาราง 1 พบว่าบุคลากรภายในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.3 เพศชาย ร้อยละ 32.7 และเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 60.6 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 39.4 จบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 58.2 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.6 ระดับปริญญาเอก 10.3 และต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.9 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาอยู่ระหว่าง 6–10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 ระหว่าง 11–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.1 มีระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.9 และระหว่าง 16–20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ด้านความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายชื่อ

ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	มีความรู้		ไม่มีความรู้		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
1. คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม ปณิธานและการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบาย การพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน	135	81.8	30	18.2	11
2. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการ และดำเนินกิจกรรมของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้าง ความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการ โดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการ ทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยตรง	154	154	11	11	3
3. คณะใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยผสมผสาน จากมาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (สมศ.) กับองค์ประกอบของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)	103	62.4	62	37.6	16

ตาราง 2 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	มีความรู้		ไม่มีความรู้		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
4. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ไม่ได้กำหนดให้ทุกสถาบันการศึกษาต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษา	104	63.0	61	37.0	15
5. การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วยประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก	142	86.1	23	13.9	9
6. คณะจัดการประเมินคุณภาพภายในปีละ 2 ครั้ง คือ การประเมินคุณภาพภายในของคณะ และการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย	104	60.6	61	39.4	17
7. รอบปีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 31 พฤษภาคม	82	49.7	83	50.3	18
8. การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะใช้กระบวนการ PDCA ในการดำเนินงาน	71	44.8	91	52.2	20
9. ภาควิชา/ส่วนงานภายในคณะไม่ต้องจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ทุกปี	142	89.7	17	10.3	5
10. องค์กรประกอบที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมีทั้งหมด 19 องค์กรประกอบ	80	44.8	83	51.5	19
11. คณะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย	156	94.5	9	5.5	1
12. คณะต้องปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรแต่ไม่ต้อง นำผลการประเมินมาพิจารณา	144	87.3	21	12.7	7
13. คณะต้องจัดกิจกรรมการพัฒนานิสิตให้ครบทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านสุขภาพ ด้านคุณธรรม ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านการบำเพ็ญประโยชน์	118	71.5	47	28.5	13
14. คณะมีปัจจัยสนับสนุนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ทำงานวิจัยเพิ่มขึ้น	106	64.2	59	35.8	14
15. คณะต้องจัดกิจกรรมบริการวิชาการให้แก่ชุมชน	143	86.7	22	13.3	8
16. คณะไม่ต้องจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทุกปี	144	89.7	18	10.9	6

ตาราง 2 (ต่อ)

ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	มีความรู้		ไม่มีความรู้		ลำดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
17. การดำเนินงานของคณะต้องบริหารจัดการด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้	155	93.9	10	6.1	2
18. คณะต้องวางแผนการเงินและงบประมาณให้สอดคล้องกับพันธกิจที่ตั้งไว้	151	91.5	14	8.5	4
19. คณะมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	141	85.5	24	14.5	10
20. คำนีตัวบ่งชี้คุณภาพที่ใช้ในคณะไม่สามารถแก้ไขเพิ่มเติมได้	151	79.4	14	20.6	12
21. การประเมินคุณภาพการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบต้องผ่านเกณฑ์ในระดับคะแนน 2 คะแนนขึ้นไป	80	48.5	85	51.5	19

จากตาราง 2 พบว่าบุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เรียงลำดับมากที่สุด 3 อันดับ ดังนี้

1. คณะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย ฯ คิดเป็นร้อยละ 94.5

2. การดำเนินงานของคณะ ฯ ต้องบริหารจัดการด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 93.9

3. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการ ทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 93.3

และเรียงลำดับน้อยที่สุด 3 อันดับ ดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะใช้กระบวนการ PDCA ในการดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ 44.8

2. องค์ประกอบที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมีทั้งหมด 19 องค์ประกอบ และการประเมินคุณภาพการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบต้องผ่านเกณฑ์ในระดับคะแนน 2 คะแนนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 48.5 เท่ากัน

3. รอบปีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ฯ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 31 พฤษภาคม คิดเป็นร้อยละ 49.7

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละระดับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ระดับความรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับมาก	125	75.8
ระดับปานกลาง	37	22.4
ระดับน้อย	3	1.8
รวม	165	100.0

จากตาราง 3 พบว่าบุคลากรในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และระดับน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับที่เกี่ยวกับทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายชื่อ

ทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	n = 165			
	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก	3.20	1.17	ปานกลาง	8
2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการทำงานเพิ่ม นอกเหนือจากงานประจำ	3.00	1.26	ปานกลาง	9
3. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ไม่ น่าสนใจ	3.00	.94	มาก	5
4. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ผู้ได้รับ มอบหมายในแต่ละภาควิชา/ส่วนงานเป็นผู้ดำเนินการ เท่านั้น	3.92	1.04	มาก	3
5. ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรทุกคน	4.71	.55	มากที่สุด	1
6. การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับเอกสาร แต่ไม่ได้มุ่งเน้นด้านการพัฒนา	3.52	1.33	มาก	6
7. หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาประสานงานกับ ภาควิชา/ส่วนงาน ได้อย่างเหมาะสม	3.47	.92	ปานกลาง	7
8. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการ ทำงานของคณะผู้บริหารเพียงกลุ่มเดียว	3.95	.93	มาก	2
9. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยทำให้ การทำงานเป็นระบบมากขึ้น	3.00	.89	มาก	4
รวม	3.72	.61	มาก	

จากตาราง 4 พบว่าบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางถึงมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับคือ

1. ข้อ 5 ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรทุกคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71
2. ข้อ 8 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการทำงานของคณะผู้บริหารเพียงกลุ่มเดียว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95
3. ข้อ 4 การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ผู้ได้รับมอบหมายในแต่ละภาควิชา/ส่วนงานเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ คือ
 1. ข้อ 2 การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการทำงานเพิ่มนอกเหนือจากงานประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00
 2. ข้อ 1 การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20
 3. ข้อ 7 หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาประสานงานกับภาควิชา/ส่วนงานได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็น และลำดับที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นรายข้อ

การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	n = 165			
	μ	σ	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การเข้าประชุมประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะ	2.93	1.15	ปานกลาง	8
2. การเข้าประชุมประกันคุณภาพการศึกษาเต็มเวลาตามที่กำหนด	2.86	1.15	ปานกลาง	9
3. การได้รับแต่งตั้งให้เป็นการกรรมการหรือเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายในการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชา/ส่วนงาน	2.98	2.64	ปานกลาง	6

4. การให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของภาควิชา/ส่วนงาน	3.65	3.30	มาก	1
5. การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน	3.30	1.06	ปานกลาง	2
6. การเสียสละเวลาทำงานให้แก่การประกันคุณภาพการศึกษา	3.20	1.05	ปานกลาง	4
7. การรวบรวมและเก็บข้อมูล/เอกสารการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	3.21	.90	ปานกลาง	3
8. การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแก่ภาควิชา/ส่วนงาน	3.01	.90	ปานกลาง	5
9. การติดตามข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งหน่วยประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้เผยแพร่	2.97	.94	ปานกลาง	7
10. การรับทราบข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาของคณะจากหัวหน้าภาควิชา หรือผู้อำนวยการศูนย์ หรือเลขานุการคณะ	2.85	1.12	ปานกลาง	10
รวม	3.09	.88	ปานกลาง	

จากตาราง 5 พบว่าบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับคือ

1. ข้อ 4 การให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของภาควิชา/ส่วนงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
2. ข้อ 5 การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30
3. ข้อ 7 การรวบรวมและเก็บข้อมูล/เอกสารการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21

และมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ คือ

1. ข้อ 10 การรับทราบข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาของคณะจากหัวหน้าภาควิชา หรือผู้อำนวยการศูนย์ หรือเลขานุการคณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85
2. ข้อ 2 การเข้าประชุมประกันคุณภาพการศึกษาเต็มเวลาตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86
3. ข้อ 1 การเข้าประชุมประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรต้นเกี่ยวกับความรู้ ทักษะคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตาราง 6 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความรู้ ทักษะคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ด้าน	เพศ	μ	σ	Cramer's V	การแปลความหมาย
ความรู้	ชาย	15.12	3.57	0.36	แตกต่างปานกลาง
	หญิง	16.04	3.58		
ทักษะคติ	ชาย	3.63	.70	0.36	แตกต่างปานกลาง
	หญิง	3.76	.55		
การมีส่วนร่วม	ชาย	3.09	.89	0.36	แตกต่างปานกลาง
	หญิง	3.09	.88		

จากตาราง 6 พบว่า บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีเพศต่างกัน มีระดับความรู้ ทักษะคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชายในด้านความรู้ และทักษะคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อพิจารณาค่า Cramer's V พบว่าเพศกับความรู้ เพศกับทัศนคติ และเพศกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง โดยมีค่า Cramer's V เท่ากับ 0.36 0.46 และ 0.45 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการทำงานกับระดับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ด้าน	สถานภาพการทำงาน	μ	σ	Cramer's V	การแปลความหมาย
ความรู้	อาจารย์	15.63	3.77	0.33	แตกต่างกันปานกลาง
	บุคลากรสายสนับสนุน	15.90	3.33		
ทัศนคติ	อาจารย์	3.69	.65	0.45	แตกต่างกันปานกลาง
	บุคลากรสายสนับสนุน	3.75	.54		
การมีส่วนร่วม	อาจารย์	3.69	.93	0.45	แตกต่างกันปานกลาง
	บุคลากรสายสนับสนุน	3.09	.80		

จากตาราง 7 พบว่า บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจะมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอาจารย์ในด้านความรู้และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

เมื่อพิจารณาค่า Cramer's V พบว่า สถานภาพการทำงานกับความรู้ สถานภาพกับทัศนคติ และสถานภาพกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับปานกลาง โดยมีค่า Cramer's V เท่ากับ 0.33 0.45 และ 0.48 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ด้าน	ระดับการศึกษา	μ	σ	Somers'D	การแปลความหมาย
ความรู้	ต่ำกว่าปริญญาตรี	16.08	2.90	.04	แตกต่างกันน้อย
	ปริญญาตรี	15.45	3.50		
	ปริญญาโท	15.71	3.79		
	ปริญญาเอก	16.29	3.31		
ทักษะ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.78	.66	.04	แตกต่างกันน้อย
	ปริญญาตรี	3.73	.49		
	ปริญญาโท	3.68	.65		
	ปริญญาเอก	3.86	.54		
การมีส่วนร่วม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.08	.65	.02	แตกต่างกันน้อย
	ปริญญาตรี	3.09	.89		
	ปริญญาโท	3.10	.92		
	ปริญญาเอก	3.08	.83		

จากตาราง 8 พบว่า บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับน้อย

พิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (16.29) รองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (16.08) ปริญญาโท (15.71) และปริญญาตรี (15.45) ตามลำดับ

ด้านทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.86) รองลงมามีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (3.78) ปริญญาตรี (3.73) และปริญญาโท (3.68)

ด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอกมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพใกล้เคียงกัน (3.10 3.09 3.08 และ 3.08 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาค่า Somers'D พบว่า ระดับการศึกษากับความรู้ ระดับการศึกษากับการมีส่วนร่วม และระดับการศึกษากับทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับน้อย โดยมีค่า Somers'D เท่ากับ 0.04 0.02 และ 0.01 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาการปฏิบัติงานกับระดับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ด้าน	ระยะเวลาปฏิบัติงาน	μ	σ	Somers'D	การแปลความหมาย
ความรู้	ต่ำกว่า 5 ปี	15.31	3.76	.06	แตกต่างกันน้อย
	6 – 10 ปี	16.92	3.02		
	11 – 15 ปี	16.05	2.76		
	16 – 20 ปี	15.75	4.03		
	20 ปีขึ้นไป	14.55	4.71		
ทัศนคติ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.72	.61	.06	แตกต่างกันน้อย
	6 – 10 ปี	3.81	.57		
	11 – 15 ปี	3.68	.62		
	16 – 20 ปี	3.77	.48		
	20 ปีขึ้นไป	3.43	.68		
การมีส่วนร่วม	ต่ำกว่า 5 ปี	3.05	.96	.05	แตกต่างกันน้อย
	6 – 10 ปี	3.24	.73		
	11 – 15 ปี	2.95	.80		
	16 – 20 ปี	3.37	.18		
	20 ปีขึ้นไป	3.05	.96		

จากตาราง 9 พบว่า บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับน้อย

พิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านความรู้ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (16.92) รองลงมาระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี (16.05) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี (15.75) ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี (15.31) และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (14.55)

ด้านทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.81) รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี (3.77) ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี (3.72) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี (3.68) และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (3.58)

ด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (3.37) รองลงมามีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี (3.24) ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปีและ 20 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (3.05) และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (2.95)

เมื่อพิจารณาค่า Somers'D พบว่า ระยะเวลาการปฏิบัติงานกับความรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับน้อย โดยมีค่า Somers'D เท่ากับ 0.06 รองลงมาคือระยะเวลาการปฏิบัติงานกับการมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์กันเชิงบวกในระดับน้อย โดยมีค่า Somers'D เท่ากับ 0.05 ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานกับทัศนคติมีความสัมพันธ์กันเชิงลบในระดับน้อย โดยมีค่า Somers'D เท่ากับ -0.05

ตอนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง 10 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับทัศนคติ ความรู้กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตัวแปร	ความรู้
ทัศนคติ	0.153
การมีส่วนร่วม	0.195

จากตาราง 10 พบว่า ความรู้กับทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.153 และความรู้กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.195

ตอนที่ 6 ผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีสาระสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาสรุปได้ ดังนี้

ด้านความรู้เกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา

1. ควรจัดฝึกอบรม ประชุมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ในส่วนของข้อมูลพื้นฐาน เช่น กระบวนการ PDCA มาตรฐานการศึกษาและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือข้อมูลใหม่ ๆ หรือความเคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้ อาจนำเสนอพร้อมกับการสัมมนานอกสถานที่ของคณะ ฯ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญในการสัมมนานอกสถานที่ของคณะ ฯ นอกจากจะได้รับความรู้แล้วยังได้มีโอกาสพักผ่อนในบรรยากาศและสถานที่ต่าง ๆ ด้วย

2. ควรนำบุคลากรทุกระดับศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยหรือสถาบันที่จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ฯ เช่น คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยนเรศวร หรือมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นต้น

3. เชิญวิทยากรภายนอกที่มีความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนมีเทคนิควิธีการถ่ายทอดที่น่าสนใจมาบรรยายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา หรือการตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก อาทิ คุณหมอมวลวิชัย ธนาพงศธร หรือเชิญคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในที่เคยมาตรวจประเมิน ฯ ในระดับคณะ ฯ เป็นต้น

4. ควรประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดทำจดหมายข่าวประกันคุณภาพการศึกษาเดือนละ 1 ฉบับ การจัดบอร์ดการนำข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาใส่ช่องจดหมายคณาจารย์ หรือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ผู้บริหารต้องเก่ง มีความมุ่งมั่น เอาจริงเอาจัง เป็นแบบอย่างที่ดี และให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้บริหารต้องวิเคราะห์เพื่อหากลยุทธ์และแรงจูงใจให้บุคลากรทุกคนได้รับความรู้ ประสบการณ์ และตระหนักถึงความสำคัญซึ่งเป็นภาพลักษณ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ฯ โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น การพานักศึกษาไปศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยหรือสถาบันที่มีชื่อเสียงในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การสร้างแรงจูงใจโดยการให้รางวัลด้วยคำพูด ประกาศนียบัตร กำหนดคะแนนการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อประกอบการพิจารณาความดีความชอบ ฯลฯ

3. ผู้บริหารต้องสร้างการยอมรับว่าการประกันคุณภาพการศึกษามีประโยชน์ต่อองค์กร

4. ผู้บริหารต้องเป็นผู้กระตุ้นให้บุคลากรทุกคนมีจิตสำนึกในการปฏิบัติหน้าที่อย่างตั้งใจ และมีประสิทธิภาพ

5. ผู้บริหารควรจัดประกวดการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพทุกส่วนงาน โดยมีนโยบายว่าถ้าดำเนินการหรือปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ อาจมีงบประมาณพัฒนาบุคลากรให้ส่วนงานนั้น ๆ เป็นกรณีพิเศษ

6. หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาควรอำนวยความสะดวก และให้บริการที่ดีแก่ส่วนงานในการจัดทำข้อมูลพื้นฐานหรือระบบฐานข้อมูล เอกสารอ้างอิง หรือแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ทำให้ส่วนงานได้รับความสะดวกที่สุด

ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1. ผู้บริหารทุกระดับต้องทุ่มเทและให้ความสำคัญ ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง ซึ่งเป็นกลไกที่สำคัญในการนำบุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม
2. ผู้บริหารควรกำหนดกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาทุกรูปแบบ เช่น การกำหนดคะแนนด้านการประกันคุณภาพการศึกษาประกอบการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร ควรเพิ่มดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น
3. ควรให้โอกาสบุคลากรมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานต่าง ๆ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในเพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพการศึกษาที่เข้มแข็งของคณะ ฯ
4. บุคลากรทุกคนต้องคำนึงถึงการดำเนินงานที่มีคุณภาพให้เป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานปกติและเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวัน โดยไม่ได้แยกส่วนกัน
5. ควรกำหนดเกณฑ์และดัชนีชี้วัดคุณภาพทุกส่วนงานในสำนักงานเลขาธิการคณะ ฯ
6. ควรมีการรายงานความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุม หรือการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และเพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ จากการวิจัยพบว่ามีข้อสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยมีการสรุป ผลการวิจัย ดังนี้

1. บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.8 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาโดย คณะฯ ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของ มหาวิทยาลัยฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.5 ส่วนข้อที่บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาน้อยที่สุดคือ การประกันคุณภาพ การศึกษาของคณะฯ ต้องใช้กระบวนการ PDCA ในการดำเนินงาน

2. บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นอยู่กับ ความร่วมมือของบุคลากรทุกคน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การ ประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการทำงานเพิ่มนอกเหนือจากงานประจำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

3. บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของภาควิชา/ส่วนงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การ

รับทราบข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาจากหัวหน้าภาควิชา หรือผู้อำนวยการศูนย์หรือเลขานุการ คณะ ฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85

4. ผลการเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาเมื่อจำแนกตามเพศพบว่า บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์เพศชายและเพศ หญิงมีความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าเพศชายในด้านความรู้ ทักษะ ส่วนด้านการมีส่วนร่วม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

5. ผลการเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาเมื่อจำแนกตามสถานภาพการทำงานพบว่า อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าอาจารย์ในด้านความรู้ ทักษะ ส่วนด้านการมีส่วนร่วมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน

6. ผลการเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาในภาพรวมแตกต่างกันอยู่ในระดับน้อย โดยบุคลากรที่มีวุฒิมหาบัณฑิตปริญญาเอก มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าบุคลากรที่มีวุฒิมหาบัณฑิตต่ำกว่าปริญญาเอกในด้านความรู้ และ ทักษะ สำหรับด้านการมีส่วนร่วมมีบุคลากรวุฒิมหาบัณฑิตปริญญาโทมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าบุคลากร ที่มีวุฒิมหาบัณฑิตปริญญาเอก และต่ำกว่าปริญญาโท

7. ผลการเปรียบเทียบความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาเมื่อจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีระดับความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับน้อย โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี และสูงกว่า 10 ปี ขึ้นไปในด้านความรู้ และ ทักษะ สำหรับด้านการมีส่วนร่วมบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 – 20 ปี มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 15 ปี และสูงกว่า 20 ปี ขึ้นไป

8. ความรู้กับทักษะ และ ความรู้กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจว่า

ถ้าองค์กรดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยผ่านการตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอกตามเกณฑ์ที่กำหนดนั้นจะส่งผลให้องค์กรได้รับการรับรองเป็นที่ยอมรับของสังคม และทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี ผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรและมั่นใจในการส่งบุตรหลานเข้ามาศึกษาในองค์กร แต่ถ้าองค์กรไม่ผ่านการตรวจประเมินคุณภาพจะทำให้องค์กรขาดความน่าเชื่อถือ เสียชื่อเสียงในการผลิตบัณฑิต ผู้ปกครองขาดความเชื่อมั่นและไม่ส่งบุตรหลานมาศึกษา พร้อมทั้งอาจจะประชาสัมพันธ์ร้ององค์กรในทางลบอีกด้วย ส่วนทัศนคติกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งบุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษามีภารกิจหลักที่สำคัญ เช่น อาจารย์ มีหน้าที่หลักในการสอนซึ่งมีทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้จึงดูเหมือนว่าไม่ให้ความร่วมมือ เป็นต้น ในส่วนนี้องค์กรอาจจัดประชุมหรือการสัมมนาหลายช่วงระยะเวลาเพื่อให้บุคลากรได้มีสิทธิ์เลือกช่วงเวลาที่เหมาะสมกับภารกิจของตนเอง และองค์กรต้องจัดบันทึกไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการให้ความร่วมมือ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายได้ ดังนี้

1. บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยประกันคุณภาพของคณะ ฯ ได้พยายามหาวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่หลากหลายให้กับบุคลากรในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการจัดการประชุมเฉพาะกิจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การสรุปรายงานการประชุมสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับสถิติที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา วิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จุลสารการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา การรณรงค์ให้นิสิตทำแบบสำรวจการประเมินการเรียนการสอนของอาจารย์ผ่านอินเทอร์เน็ต ตลอดจนการแจ้งเตือนช่วงระยะเวลาในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและการเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก เป็นต้น ทั้งนี้ การแต่งตั้งให้บุคลากรของภาควิชาหรือส่วนงานต่าง ๆ มีบทบาทและความรับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยต้องดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง การเตรียมข้อมูล

เอกสารต่าง ๆ การจัดเอกสารอ้างอิงในการเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หรือ บุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ฯ ในส่วนนี้อาจเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับทราบ รับรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มากขึ้น นอกจากนี้บุคลากรดังกล่าวยังมีส่วนในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารส่งต่อไปยัง ส่วนงานของตนเองและผู้ร่วมงานอีกด้วย สำหรับเหตุผลอีกประการหนึ่งคือ คณะ ฯ ได้ดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 (1 เมษายน 2544 - 31 มีนาคม 2545) จนถึงปัจจุบันปีการศึกษา 2548 (1 เมษายน 2548 - 31 มีนาคม 2549) รวมเป็นระยะเวลา 5 ปี จึงทำให้บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานและ ความคุ้นเคยกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงฤทัย กงเวียน (2546) พบว่า ครูระดับประถมศึกษากลุ่มกรุงธนเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก และใกล้เคียงกับการศึกษาของอรุณญา บำเพ็ญแพทย์ (2547) พบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยบูรพามีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมากที่สุด

2. บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีทัศนคติเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เป็นเพราะบุคลากรในคณะ ฯ มีความ ตื่นตัวในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ยังคงมีความสับสนในทิศทางการปฏิบัติงาน ที่ไม่มีความชัดเจน อีกทั้งบุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกัน คุณภาพการศึกษาเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโกศล ไสขาว (2540) พบว่า ประสิทธิภาพของสถานศึกษามีได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเป็นสำคัญ หากแต่ผู้บริหารต้องนำ ปัจจัยต่าง ๆ มาผสมผสานในการบริหารงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ อีกทั้งการประกัน คุณภาพการศึกษาต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการมาก จึงทำให้อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์มีเวลาดำเนินการได้ไม่เต็มที่เท่าที่ควร เนื่องจากอาจารย์มีภาระงานและจำนวนชั่วโมง สอนในปริมาณมาก จึงทำให้มีเวลาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และงานด้านพัฒนา วิชาการไม่มากเท่าที่ควร จึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

3. บุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เป็นเพราะบุคลากรยังไม่เห็นคุณค่า ความสำคัญหรือความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ไม่เกิดการเคลื่อนไหว ใส่ใจเท่าที่ควร เมื่อถึงกำหนดเวลาที่มีการตรวจประเมิน ฯ ก็เกิดการโกลาหลกันที่ พอช่วง เหตุการณ์ผ่านพ้นไปก็ลืม พอถึงช่วงระยะเวลาการตรวจประเมิน ฯ ปีถัดไปค่อยเตรียมตัว

กันใหม่ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรยังเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น ไม่มีเวลาในการจัดเก็บข้อมูล หรือรวบรวมหลักฐานต่าง ๆ อีกทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานเอกสารที่ต้องมีการทำอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง จึงจะทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาประสบผลสำเร็จ ทั้งนี้ นโยบาย ทิศทาง ความแน่นอน ความชัดเจน ความใส่ใจที่เป็นรูปธรรมของฝ่ายผู้บริหารที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอาจไม่มีความชัดเจนและจริงจัง จึงส่งผลกระทบต่อฝ่ายปฏิบัติไม่ตระหนักถึงความสำคัญ ความสนใจ และให้ความร่วมมือเท่าที่ควร

4. บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีเพศต่างกันมีระดับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชาย ในด้านความรู้และทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เป็นเพราะบุคลากรเพศหญิงส่วนใหญ่เป็นผู้แทนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชาและส่วนงาน ทำให้เพศหญิงมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดีจึงทำให้มีทัศนคติที่ดีตามไปด้วย เนื่องจากมีความรู้ และความเข้าใจว่าภาควิชาและส่วนงานต่าง ๆ ภายในคณะ ฯ ต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งได้ตราเป็นพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2542 คณะ ฯ จึงต้องดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยมีการประเมินคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก จึงทำให้เพศหญิงมีทัศนคติหรือมีความคิดเห็นดีกว่าเพศชาย ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของทุกคนที่ต้องรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด ดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพตรงตามพันธกิจที่คณะ ฯ ได้กำหนดไว้ ซึ่งเป็นเรื่องที่สามารถให้ความร่วมมือได้ด้วยดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้ข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ การให้สัมภาษณ์กับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน หรือเรื่องอื่น ๆ ที่คิดว่าตนเองปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างสมบูรณ์

5. บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการจะมีค่าเฉลี่ยมากกว่าอาจารย์ในด้านความรู้และทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เป็นเพราะบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีโอกาสรับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าอาจารย์ เนื่องจากภารกิจในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความแตกต่างกัน คือ อาจารย์มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสอนซึ่งมีช่วงเวลาที่จำกัดและมีการกำหนดไว้อย่างแน่นอนจึงทำให้มีเวลาเข้าร่วมประชุมในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่มากนัก แต่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสามารถเข้าร่วมประชุมได้ค่อนข้างเต็มเวลา เนื่องจากเป็น

เรื่องที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องดำเนินการให้การสนับสนุนเรื่องเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าอาจารย์โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.75 นั้น สืบเนื่องมาจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีความรู้มากกว่าอาจารย์ โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 15.90 ถึงแม้ว่าจะมีค่าเฉลี่ยไม่มากกว่าอาจารย์นัก แต่อาจบ่งบอกได้อย่าง สอดคล้องว่าเมื่อบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาแล้วนั้นทุก ๆ คนในคณะ ฯ ต้องดำเนินงานในหน้าที่ความรับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองเป้าหมาย หรือพันธกิจของคณะ ฯ ให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะทำให้ทัศนคติหรือความคิดเห็นแสดงออกมาในทางบวกเสมอ

6. บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ในระดับ น้อย ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีการรับรู้เป้าหมายของการทำงานร่วมกันว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานขององค์กร ซึ่งงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่จะต้องได้รับความร่วมมือจาก ทุกฝ่ายและเป็นงานที่จะต้องทำกันอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้บุคลากรในองค์กรที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันต่างให้ความสำคัญและเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนประกอบหนึ่ง ทางการบริหารเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จสูงสุดของงานในโลกยุคปัจจุบัน

7. บุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระดับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอยู่ใน ระดับน้อย ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่มีความรู้ และ ประสบการณ์ ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพศึกษาส่วนใหญ่ให้ ความร่วมมือเป็นอย่างดี ตลอดจนพยายามหากกลยุทธ์หรือประสานงานกับบุคลากรคนอื่น ๆ ใน ภาควิชาหรือส่วนงานเพื่อขอความร่วมมือในทุก ๆ เรื่องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากงานด้านการประกันคุณภาพศึกษามีความจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาเพื่อใช้ในการอ้างอิงและนำมาเป็นหลักฐานร่องรอย ในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน อีกทั้งบุคลากรในองค์กรที่มีความรักในหน้าที่การงานได้ เฝ้ามองเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ของสมชาย เป้าหล่อเพชร (2542) ที่กล่าวว่าประสบการณ์เป็นสิ่งสำคัญยิ่งเพราะประสบการณ์ใน การทำงานจะช่วยเพิ่มความรอบคอบ รอบรู้ และช่วยให้เข้าใจปัญหา ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ผู้บริหารและบุคลากรต้องตระหนักและให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างจริงจัง

1.2 บุคลากรทุกคนต้องมีความรู้พื้นฐานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ฯ

1.3 บุคลากรทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นอย่างดี

1.4 ผู้บริหารต้องจัดฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง

1.5 ผู้บริหารต้องสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ อย่างเหมาะสม

1.6 ผู้บริหารควรกำหนดดัชนีชี้วัดคุณภาพทุกส่วนงานในสำนักงานเลขานุการคณะ ฯ โดยเฉพาะ เพื่อกำหนดงานที่มีประสิทธิภาพ

1.7 หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาต้องมีเครื่องมือในการดำเนินงานที่ทันสมัย และมีปริมาณที่เหมาะสม

1.8 งานวิจัยฉบับนี้มีประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ฯ และหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาและเปรียบเทียบการประกัน คุณภาพการศึกษาระหว่างคณะ ฯ ต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ฯ ดังนี้

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์กับคณะศึกษาศาสตร์

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษา

2.3 ควรศึกษาถึงความเหมาะสมหรือความชัดเจนของดัชนีชี้วัดที่มหาวิทยาลัยบูรพา เป็นผู้กำหนด

บรรณานุกรม

- กองบริการการศึกษา. (2547). *คู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา (หน่วยการเรียนการสอน)*. ชลบุรี : คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กองบริการการศึกษา. (2547). *คู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา (หน่วยสนับสนุนการเรียนการสอน)*. ชลบุรี : คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กลุ่มงานประกันคุณภาพการศึกษา. (2547). *คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม : หจก.อภิชาติการพิมพ์.
- โกศล ไสขาว. (2540). *ความคิดเห็นต่อทักษะการบริหารที่มีต่อการปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 4* วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. (2545). *คู่มือคุณภาพ*. ชลบุรี : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- งามตา วณินทานนท์. (2535). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จิตรา วสุวานิช. (2528). *จิตวิทยาการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2529). *ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จันทร์ภา กฤตลักษณ์. (2542). *ทัศนคติของคณะกรรมการบริหาร อบต. ต่อการปฏิบัติงานของพัฒนาการ : ศึกษากรณีอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฉอาน วุฒิธรรมรักษา. (2534). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการสร้างงานในชนบท ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการที่ได้รับรางวัลดีเด่น ตำบลคิ่งพยอม อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชินรัตน์ สมสืบ. (2539). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- เชิดศักดิ์ โฉวาสินธุ์. (2523). *การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จิตยา สุวรรณชฎ. (2509). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ : อรุณสภา.
- ดวงเดือน พันธุพานิช. (2524). *เอกสารประกอบการบรรยายวิชาจิตวิทยาชั้นสูง ปีการศึกษา 2523 - 2524*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดชัช นุ่มมีชัย. (2543). *การยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- ดวงฤทัย กงเวียน. (2546). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของครูระดับประถมศึกษากลุ่มกรุงธนเหนือ สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวัดผลและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2527). *“ภาวะผู้นำและมีส่วนร่วม” พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ถวิล ธารโกชน. (2534). *การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนชนบทในประเทศไทย ศึกษากรณีอำเภอแก่ง จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- บุญชม ศรีหาราช. (2546). *ความรู้ ทักษะ และ การปฏิบัติต่อการกำจัดขยะของประชาชนเมืองจันทบุรี อำเภอนครเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- บุญชัย เกิดปัญญาวัฒน์. (2535). *การศึกษาความเหมาะสมในหารมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2540). *พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ ใน เอกสารสอนชุดวิชาหน่วย 8-15*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ประพนธ์ ปิยรัตน์. (2534). *การพัฒนาแบบมีส่วนร่วม. ในเอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

- ปริญญ์ ลักษณ์านนท์. (2536). *การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ. เอ็ดดิสัน เพรส โปรดักส์.
- ฝ่ายวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา (2548). *คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม : อภิชาติการพิมพ์.
- พงษ์รัช วิวัณ. (2546). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เพ็ญแข ศรีสุทธิกุล. (2537). *ทัศนคติต่องานพัฒนาชุมชนเขตเมืองและการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาสังคมศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2542, 18 มีนาคม). *เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*. ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- _____. (2542, 27 เมษายน). *เรื่อง แนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา*. ประกาศมหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ยุวัฒน์ วุฒิมณี. (2526). *เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาชนบท : หน่วยที่ 8 – 15 สาขาส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ. : พลชัย.
- วรรณนา แนบเขย. (2543). *ศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย กุลชาบาล. (2544). *ปรัชญาเบื้องต้น*. เอกสารประกอบการสอนวิชา 204101. ชลบุรี : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสังข์. (2541). *คู่มือการวิจัย การวิจัยเชิงปฏิบัติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วันชัย ศิริชนะ. (2537). *การพัฒนา รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำหรับสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์. (2542). *การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดชลบุรี*. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ส่วนวิจัยและพัฒนา. (2539). *การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- _____. (2540). *การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- สุนันท์ ศลโกสุม. (2527). *การวัดพฤติกรรมการด้านความรู้ความคิด*. นครปฐม : โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2526). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์การ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2546). *ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- _____. (2547) *กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : จุดทอง.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2545). *คู่มือหลักสูตรฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.
- อรัญญา บำเพ็ญแพทย์. (2547). *การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- อาภรณ์พันธ์ จันท์สว่าง. (2523). *แม่บ้านเกษตรกรกับการพัฒนาประเทศ*. กรุงเทพฯ : สำนักงานสารสนเทศ กองบัญชาการทหารสูงสุด.
- อุทุมพร ทองอุไทย. (2533). *สารบบจำแนกอุดมมุ่งหมายทางการศึกษา การจัดจำพวกวัตถุประสงค์ทางการศึกษาคู่มือพุทธปริเขต*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2543). *การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : ฟินนี่พับบลิชชิ่ง.
- _____. (2544). *100 คำถามเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาระดับพื้นฐานและอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ : ฟินนี่พับบลิชชิ่ง.
- _____. (2545). *9 ขั้นตอน การทำประกันคุณภาพที่ครบวงจร*. กรุงเทพฯ : ฟินนี่พับบลิชชิ่ง.
- อุทัย หิริญโศ. (2519). *สังคมวิทยาประยุกต์*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Cohen, J. & Uphoff, D. (1977). *Statistical Power Analysis for The Behavioral Sciences*. New York : Academic.
- David, K., & Newstrom, J.W. (1985). *Human Behavior at Work : Organizational Behavior*. (7th ed.) New York : McGraw-Hill.

United Nations. (1981). *Department of International Economic and Social Affairs : Popular Participation as a Strategy for Promoting Community Level Action and National Development Report of The Meeting or The Adhoc Group of Experts Headquarter from May 22-26, 1978*. New York : United Nation.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้สำรวจความคิดเห็นบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 5 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 21 ข้อ
 - ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 14 ข้อ
 - ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 10 ข้อ
 - ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 3 ข้อ
3. แบบสอบถามนี้ คำว่า “คณะ” หมายถึง คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และคำว่า “มหาวิทยาลัย” หมายถึง มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียว

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. สถานภาพการทำงานในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

<input type="checkbox"/> อาจารย์	<input type="checkbox"/> บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
----------------------------------	--
3. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> ปริญญาโท	<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก

4. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

 ต่ำกว่า 5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความรู้ของท่าน

ข้อ	ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
1.	คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตาม ปณิธานและการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษา ของแต่ละสถาบัน			
2.	การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการ และดำเนินกิจกรรมของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพ ของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ ทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการ โดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการ ทางอ้อม ได้แก่ สถาน ประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยตรง			
3.	คณะใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาโดยผสมผสานจาก มาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (สมศ.) กับองค์ประกอบของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)			
4.	พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ไม่ได้ กำหนดให้ทุกสถาบันการศึกษาต้องมีการประกัน คุณภาพการศึกษา			
5.	การประกันคุณภาพการศึกษาประกอบด้วยประกัน คุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก			
6.	คณะจัดการประเมินคุณภาพภายในปีละ 2 ครั้ง คือ การประเมินคุณภาพภายในของคณะ และ การประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย			
5.	รอบปีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน – 31 พฤษภาคม			

ข้อ	ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
8.	การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะใช้ กระบวนการ PDCA ในการดำเนินงาน			
9.	ภาควิชา/ส่วนงานภายในคณะไม่ต้องจัดทำ รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ทุกปี			
10.	องค์ประกอบที่ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะมีทั้งหมด 19 องค์ประกอบ			
11.	คณะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับ ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัย			
11.	คณะต้องปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรแต่ไม่ต้อง นำผลการประเมินมาพิจารณา			
13.	คณะต้องจัดกิจกรรมการพัฒนานิสิตให้ครบทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านสุขภาพ ด้านคุณธรรม ด้านศิลปวัฒนธรรม และด้านการบำเพ็ญประโยชน์			
14.	คณะมีปัจจัยสนับสนุนเพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ทำงานวิจัยเพิ่มขึ้น			
15.	คณะต้องจัดกิจกรรมบริการวิชาการให้แก่ชุมชน			
16.	คณะไม่ต้องจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทุกปี			
11.	การดำเนินงานของคณะต้องบริหารจัดการด้วยความ โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้			
16.	คณะต้องวางแผนการเงินและงบประมาณให้ สอดคล้องกับพันธกิจที่ตั้งไว้			
19.	คณะมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา			
20.	ดัชนีตัวบ่งชี้คุณภาพที่ใช้ในคณะไม่สามารถแก้ไข เพิ่มเติมได้			
21.	การประเมินคุณภาพการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบ ต้องผ่านเกณฑ์ในระดับคะแนน 2 คะแนนขึ้นไป			

ตอนที่ 3 ท่านมีความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ในข้อต่อไปนี้ในระดับใด

ข้อ	ความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่อง ที่ยุ่งยาก					
2.	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการทำงาน เพิ่มนอกเหนือจากงานประจำ					
1.	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่อง ที่ไม่น่าสนใจ					
4.	การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่อง ที่ผู้ได้รับมอบหมายในแต่ละภาควิชา/ ส่วนงานเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น					
5.	การประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีความสำคัญ ต่อการดำเนินงาน ในยุคปัจจุบัน					
4.	รายงานการประเมินตนเองของคณะเป็นการ รวบรวมข้อมูลจากภาควิชาและ ส่วนงานมาดำเนินการ					
4.	ความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษาขึ้นอยู่กับความร่วมมือของ บุคลากรทุกคน					
8.	การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับ เอกสารแต่ไม่ได้มุ่งเน้นด้านการพัฒนา					
9.	การประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบ ความสำเร็จต้องมีการดำเนินงานอย่าง ต่อเนื่อง					
10.	หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา ประสานงานกับภาควิชา/ส่วนงาน ได้อย่างเหมาะสม					

ข้อ	ความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11.	การประกันคุณภาพการศึกษาช่วยให้การบริหารจัดการภายในคณะมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
12.	การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการทำงานของคุณคณะผู้บริหารเพียงกลุ่มเดียว					
13.	การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาช่วยทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น					

ตอนที่ 4 ท่านมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ในข้อต่อไปนี้ในระดับใด

ข้อ	การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับการมีส่วนร่วม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การเข้าประชุมประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะ					
2.	การเข้าประชุมประกันคุณภาพการศึกษาเต็มเวลาตามที่กำหนด					
3.	การได้รับแต่งตั้งให้เป็นกรรมการหรือเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายในการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชา/ส่วนงาน					
4.	การให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของภาควิชา/ส่วนงาน					
5.	การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคุณคณะแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน		5.			
6.	การเสียสละเวลาทำงานให้แก่การประกันคุณภาพการศึกษา					

ข้อ	การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	ระดับการมีส่วนร่วม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.	การรวบรวมและเก็บข้อมูล/เอกสารการปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบ					
8	การแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การประกันคุณภาพการศึกษาแก่ภาควิชา/ส่วนงาน					
9	การติดตามข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหว การประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งหน่วยประกัน คุณภาพการศึกษาเป็นผู้เผยแพร่					
10	การรับทราบข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะจากหัวหน้าภาควิชา หรือผู้อำนวยการศูนย์ หรือเลขานุการคณะ					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

5.1 ด้านความรู้ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

.....

.....

.....

5.2 ด้านความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

.....

.....

.....

5.3 ด้านการมีส่วนร่วมต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

.....

.....

.....

***** ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี *****

ภาคผนวก ข
แนวการสัมภาษณ์

แนวการสัมภาษณ์

งานวิจัย เรื่อง ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
ของบุคลากรคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1. ความรู้เกี่ยวกับประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.1 มีมาตรการในการยกระดับความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.2 เนื้อหา
 - 1.3 รูปแบบถ่ายทอดองค์ความรู้
2. ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 2.1 วิธีการรณรงค์ให้บุคลากรมีทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
3. การมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 3.1 มีมาตรการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 3.2 เนื้อหา
 - 3.3 รูปแบบในการจัดการให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางอรพร สดใส
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6 ระดับ 6
ประวัติการศึกษา	
2529	การศึกษามัธยมศึกษา (กศ.ม.) เอกสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ บางแสน
2539	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) เอกการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประวัติการทำงาน	
2533	เจ้าหน้าที่บุคคล ระดับ 3 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2534	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับ 3 - 5 กองแผนงาน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2540	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 5 สำนักงานเลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2543	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ 6 หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานเลขาธิการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ประสบการณ์ด้านการวิจัย	
2545	โครงการวิจัย เรื่อง การบริหารและการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของ อุทยานแห่งชาติในภาคตะวันออก ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิจัย
2546	โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษาเอกลักษณ์และสร้างภูมิทัศน์ด้านทานให้ชุมชนเกาะช้าง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากการพัฒนาการท่องเที่ยว ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิจัย
2546	โครงการวิจัย เรื่อง ฐานข้อมูลเพื่อการเฝ้าติดตามการเปลี่ยนแปลงของชุมชน เกาะช้าง ตำแหน่งนักวิจัยและเลขานุการ
2546	โครงการวิจัย เรื่อง การศึกษารูทกิจร้านขายปลีกประเภทสะดวกซื้อที่ใช้ แฟรนไชส์ต่างประเทศ : กรณีศึกษาร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในชุมชนเมืองชลบุรี และศรีราชา ตำแหน่งผู้ช่วยนักวิจัย
2548	โครงการวิจัย เรื่อง การพัฒนาศักยภาพความเข้มแข็งและความยั่งยืนของ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยวพิกแรม หนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์แบบโฮมสเตย์ : กรณีศึกษาเกาะช้าง จังหวัดตราด ตำแหน่งนักวิจัย