

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานศึกษา เป็นกระแสหลักที่ส่งผลกระทบต่อ การปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาของสถานศึกษาทุกระดับ การพัฒนาคุณภาพทางการศึกษาไทยเริ่มจากสถานศึกษาทุกแห่งดำเนินการพัฒนาคุณภาพของตนเองในการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษานั้น จะต้องมีการประกันคุณภาพภายในผสมผสานอยู่ในกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนการสอน ตามปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2544, หน้า 10)

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมและผลักดันให้กระบวนการทำงานในทุกระดับ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องดำเนิน ไปให้สอดคล้องกันเป็นระบบเพื่อบรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษา ดังพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขปรับปรุง (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 หมวดที่ 6 (ราชกิจจานุเบกษา, 2545, หน้า 25) ที่ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาได้บัญญัติไว้ในมาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและรองรับการประเมินภายนอก

มหาวิทยาลัยรามคำแหงเป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ดำเนินการตามภารกิจ โดยมุ่งพัฒนาองค์กรเป็นพื้นฐานในการพัฒนาขีดความสามารถในการถ่ายทอด เทคโนโลยีขั้นสูงเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของสังคม เป็นหลักประกันที่ประชาชนสามารถพึ่งพาได้ มหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา (สกอ.) ที่ได้กำหนดไว้ว่า

สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องพัฒนางานประกันคุณภาพภายใน เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาการจัดการศึกษารวมทั้งภารกิจด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ทบทวมหาวิทยาลัย, 2541, หน้า 1)

กองคลัง สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานกลางในการบริหารการเงิน การคลัง การพัสดุและการบัญชี ทั้งเงินงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้มหาวิทยาลัย รวมถึงเงินงบประมาณที่ได้รับสนับสนุนจากองค์กรภายนอก มหาวิทยาลัย การบริหารระบบการเงิน การคลัง การพัสดุ และการบัญชีของมหาวิทยาลัยมีลักษณะเป็นระบบบริหารจัดการระบบรวมศูนย์ไว้ที่ส่วนกลาง โดยมีกองคลังเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย รับผิดชอบกำกับดูแลและติดตามรายรับและรายจ่ายของมหาวิทยาลัย เพื่อให้สนองต่อทิศทางการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวและเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย กองคลังดำเนินงานภายใต้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งหัวใจของการดำเนินการคือ การที่บุคลากรทุกคนจะต้องมีส่วนร่วม มีการจัดทำอย่างเป็นระบบ ตรวจสอบคุณภาพภายในโดยคณะผู้ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขจุดอ่อนซึ่งจุดเด่นของตนเองและดำเนินการจัดทำ Self Assessment Report-SAR และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขจนถึงระดับที่พึงพอใจ จัดทำรายงานผลการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่งเป็นเอกสารสำคัญที่จะใช้ในการประกันคุณภาพจากภายนอกและจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรภายใต้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลังให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

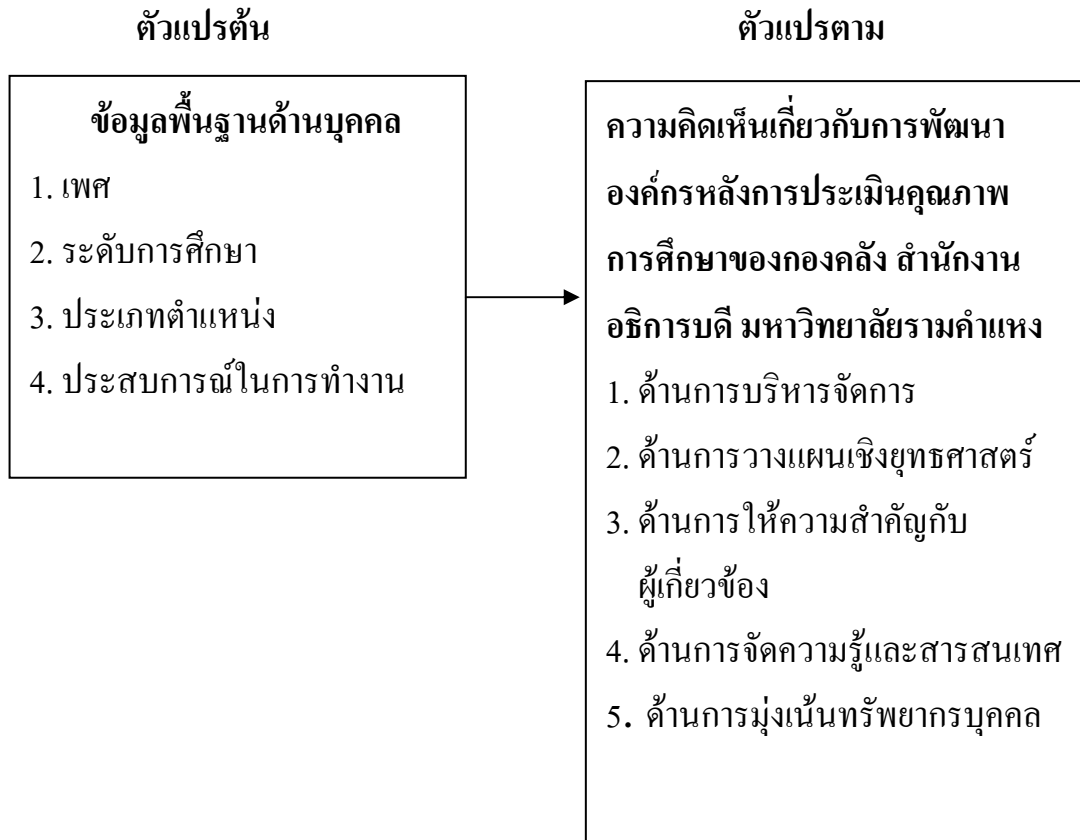
ประชากร ได้แก่ บุคลากรในสังกัดกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 143 คน (ฐานข้อมูลบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี ณ ส.ค. 56) ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบรายได้ ลูกจ้างชั่วคราวรายปี

ตัวแปร คือ การศึกษาวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

- ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน

- ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดย จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ และด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

กรอบแนวความคิดของการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ (เชิงปฏิบัติการ)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของศัพท์ที่ใช้ดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยรามคำแหง หมายถึง มหาวิทยาลัยที่เป็นสถาบันการศึกษาวิจัยแบบตลาดวิชา ที่ผู้ศึกษาสามารถศึกษาได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องมาเข้าชั้นเรียนที่มหาวิทยาลัยจัดให้ วัตถุประสงค์ในการศึกษาวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทำการสอนทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น สำนักงานอธิการบดี คณะ สถาบัน/ศูนย์ สำนัก

2. บุคลากรกองคลัง หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบรยายได้ ลูกจ้างชั่วคราวรายปี ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในสายงานของกองคลัง ได้แก่ งานการเงิน งานงบประมาณ งานบัญชี งานพัสดุ งานธุรการและ

โครงการ 3 มิติ โดยมีผู้บังคับบัญชาสูงสุด คือ ผู้อำนวยการกองคลัง รองลงมาคือ หัวหน้างานและหัวหน้าหน่วยตามลำดับ

3. ความคิดเห็น หมายถึง แนวความคิดความรู้สึกที่สามารถแสดงออกด้วยคำพูดที่สะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติที่ซ่อนอยู่ภายในใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นความจริงและสามารถพิสูจน์ได้ หรือ หมายถึง การประเมินผลการรับรู้ที่พอใจหรือไม่พอใจของบุคคลซึ่งเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์และเป็นแนวโน้มการปฏิบัติที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. การประกันคุณภาพการศึกษา (QUALITY ASSURANCE) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการหลักอย่างมีระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (QUALITY CONTROL) การตรวจสอบคุณภาพ (QUALITY AUDITING) และการประเมินคุณภาพ (QUALITY ASSESSMENT) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก

5. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

6. คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

7. การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา จากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้นเองหรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

8. การประกันคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอกโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่

สำนักงานดังกล่าวรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

9. ระบบและกลไก หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบโดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการแนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

10. การควบคุมคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด

11. การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่าสถาบันมีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพและได้ปฏิบัติตามตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบและกลไกดังกล่าว

12. การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันว่าส่งผลต่อคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้

13. องค์ประกอบคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา

14. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้ว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. เพื่อผู้บริหารจะได้นำข้อมูลที่ได้ จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กรภายใต้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยคณะผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยสรุปสาระสำคัญที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร (organization development)
2. ความหมายการพัฒนาองค์กร
3. ความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร
4. แนวคิดกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร
5. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
6. ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
7. หลักการและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา
8. ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก
9. ความหมายของการประเมิน
10. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร (Organization Development)

(พิพัชร ศรีเมือง, 2543)

เบคฮาร์ด (Beckhard, 1987) ให้ความหมายการพัฒนาองค์กร คือ ความพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กร โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความเจริญเติบโตขององค์กร โดยการสอดแทรกสิ่งที่ได้มีความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์

เบนนิส (Bennis, 1969) ให้ความหมายการพัฒนาองค์กร คือ การตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและเป็นยุทธศาสตร์ ทางการศึกษาที่สลับซับซ้อนที่มุ่งให้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และโครงสร้างขององค์กร เพื่อว่าองค์กรจะสามารถ

ปรับปรุงตัวเองให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและสิ่งท้าทายต่าง ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเอง

ฟอร์ดิช และ เวล (Fordyce & Well, 1971) ให้ความสำคัญการพัฒนาองค์กร เป็นวิธีการที่มุ่งนำเอาพลังความสามารถของมนุษย์ไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่าง หนึ่งขององค์กร

เฟรนช์ และ เบล (French & Bell, 1973) ให้ความสำคัญการพัฒนาองค์กร เป็น เรื่องการใช้ความเพียรพยายามในระยะยาวที่จะปรับปรุงกระบวนการแก้ปัญหา และการ พัฒนาตนเองขององค์กร โดยจะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมของทีมงานบน รากฐานแห่งความร่วมมือร่วมใจกัน ทั้งนี้โดยอาศัยความช่วยเหลือของที่ปรึกษา และใช้ ทฤษฎีประกอบกับเครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์เป็นหลัก รวมทั้งใช้การวิจัย การปฏิบัติการเป็นแม่แบบ

เบิร์ค และ สมิท (Burke & Schmidt) ให้ความสำคัญการพัฒนาองค์กรเป็นการ ใช้เทคนิคและความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ การพัฒนาองค์กรคือกระบวนการเพิ่ม ความมีประสิทธิภาพขององค์กรด้วยการประสานความต้องการส่วนบุคคลในเรื่องของ ความก้าวหน้าและการพัฒนากับเป้าหมายขององค์กร เป็นความพยายามที่จะมีการ เปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กรในระยะเวลาหนึ่งและความพยายามในการ เปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมจะมีความเกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กร

แม็กซ์โกรว์ (Mcgrow) ให้ความสำคัญการพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการในการ พัฒนาสมรรถนะขององค์กรอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้าโดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมของ องค์กรอยู่เสมอทั้งนี้เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งผลงานสูงสุดในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความสุขภาพสมบูรณ์ขององค์กร

(อรุณ รัชธรรม, 2541) ให้ความสำคัญ การพัฒนาองค์กร คือ

1. การพัฒนาองค์กรเป็นการพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน
 - วิเคราะห์ปัญหาขององค์กรอย่างเป็นระบบ
 - วางแผนยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงองค์กร
 - ใช้ทรัพยากรทุกอย่างเพื่อให้ความพยายามนี้สำเร็จ
2. การพัฒนาองค์กรเป็นการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์กรเป็นเรื่องของ

การเปลี่ยนแปลงทั้งองค์การ เช่น การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมระบบการให้ค่าตอบแทน หรือแนวยุทธศาสตร์ทางการจัดการ โดยส่วนรวม

3. การพัฒนาองค์การต้องเริ่มจากฝ่ายจัดการระดับสูงผู้บังคับบัญชาระดับสูง จะต้องยอมทุ่มเทตนให้แก่การเปลี่ยนแปลงจะต้องรู้ถึงเป้าหมายและความรับผิดชอบในการที่จะบรรลุเป้าหมายของโครงการพัฒนาอย่างแท้จริงและจะต้องสนับสนุนวิธีที่จะบรรลุเป้าหมายอย่างจริงจังอีกด้วยการพัฒนาองค์การมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การและความเจริญงอกงามขององค์การ

ความหมายการพัฒนาองค์การ (Organization Development)

ความพยายามที่จะอธิบายความหมายของการพัฒนาองค์การ หรือที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า O.D. มีมานานแล้วแต่นักวิชาการจำนวนไม่น้อยยังมีความเห็นแตกต่างกันไป ปัจจุบัน ได้มีผู้แสดงความคิดเห็นกันไว้หลายแง่หลายมุมแตกต่างกันออกไปแล้วแต่ว่าแต่ละคน จะมุ่งเน้นไปในทางใด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาความหมายของการพัฒนาองค์การ ในแง่ของการศึกษา จึงขอนำเอาความหมายของนักวิชาการบางท่านมาแสดงไว้ ณ ที่นี้ บุคคลผู้ซึ่งมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในทางด้านการพัฒนาองค์การ ได้ให้ความเห็นว่า ความหมายของการพัฒนาองค์การ หมายถึง การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและเป็นเครื่องมือในการศึกษาองค์การ เพื่อมุ่งที่จะให้การเปลี่ยนแปลงทางด้าน ความเชื่อถือ ทัศนคติ ค่านิยมและโครงสร้าง ในอันที่ให้องค์การสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (อรุณ รักธรรม, ม.ป.ป.)

นักวิชาการอีกผู้หนึ่งได้สรุปความหมายการพัฒนาองค์การว่า

1. แนวคิดหรือความพยายามในการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน
2. ในระบบทุกระบบที่ประกอบขึ้นเป็นองค์การ
3. โดยอาศัยผลของความรู้ที่ได้รับมาจากศาสตร์ทางด้านพฤติกรรม

(หรือพฤติกรรมศาสตร์) เข้ามาสอดแทรกอย่างมีแผนในระบบ และกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การ

4. เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำรงคงไว้ซึ่งคุณภาพของระบบทุกระบบเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ตลอดจนความเจริญเติบโตและเพื่อความสามารถในการปรับตัวขององค์กร ให้เข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป (มโนญ วงศ์นารี, ม.ป.ป.)

สุชี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภักดิ์ (2542, หน้า 116) อธิบายว่า การพัฒนาองค์กรหมายถึง ความพยายามอย่างเป็นขั้นตอนต่อเนื่องกัน ในการปรับปรุงสมรรถภาพขององค์กร เพื่อการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและสิ่งแวดล้อมภายนอก พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการขจัดปัญหาภายในองค์กรให้หมดไป การพัฒนาองค์กร หมายถึง การยอมรับความเปลี่ยนแปลงโดยให้การศึกษาอย่างถูกต้อง เพื่อเปลี่ยนความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และโครงสร้างขององค์กรให้สามารถปรับเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตามปกติ

พนอพันธุ์ จาตุรงค์กุล (2544) ได้ให้ความหมายว่า การพัฒนาองค์กร หมายถึง ความพยายามเปลี่ยนแปลงองค์กรอย่างมีแบบแผน มีการวิเคราะห์ปัญหา วางแผนกลยุทธ์ การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์กร เริ่มจากระดับผู้บริหารลงสู่ระดับล่างทั้งองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

เพ็ญศรี พิทักษ์ธรรม มัชฌิมากิโร (2544) กล่าวว่า การพัฒนาองค์กร คือ การเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงที่ตัวบุคคลทั้งองค์กร ได้แก่ เจตคติ ค่านิยม ความเชื่อ อารมณ์ ความรู้สึก และอื่น ๆ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

จากความหมายของการพัฒนาองค์กรดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การพัฒนาองค์กร เป็นกระบวนการในการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน เพื่อเปลี่ยนความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม และโครงสร้างขององค์กร ให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

ความสำเร็จในการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การจะสำเร็จได้ ถ้ามีการวางแผนและการใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์เข้าช่วย เช่น เรื่องการจูงใจ เรื่องอำนาจ การสื่อสาร ความเข้าใจในเรื่องวัฒนธรรมองค์การ การแก้ปัญหา การกำหนดเป้าหมาย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่ม การขัดความขัดแย้งต่าง ๆ ความสำเร็จในการพัฒนาองค์การ ประกอบด้วย (ชวลิต ประภวานนท์, 2541, หน้า 336-341)

1. ความแตกต่างระหว่างการพัฒนาองค์การและการฝึกอบรม (The differences Between organization development and training) การฝึกอบรม (training) เป็นการพัฒนาความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทักษะนิสัยและหน้าที่การทำงาน โดยการฝึกอบรมเน้นที่ตัวบุคคลมากกว่าองค์การ ส่วนการพัฒนาองค์การจะเกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทั้งตัวบุคคล กลุ่มองค์การ โครงสร้างองค์การ ระบบการทำงานและอื่น ๆ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อบุคคลทั้งองค์การ จึงมีความหมายที่กว้างกว่าฝึกอบรม

2. ลักษณะสำคัญของการพัฒนาองค์การ (The nature of organizational development) การพัฒนาองค์การนั้นจะมีลักษณะต่าง ๆ หลายประการ เช่น การพัฒนาจะมุ่งเน้นไปที่วัฒนธรรมองค์การ (organization cultural) ค่านิยม (value) และทัศนคติของบุคคลภายในองค์การโดยการพัฒนาจะต้องทำเป็นระบบ เช่น ระบบโครงสร้างใหม่ ซึ่งต้องทำแผนแม่แบบในการปฏิบัติการพัฒนาจะต้องเริ่มกระทำอย่างต่อเนื่องมีการสอดแทรก (intervention) เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

3. คุณค่าของการพัฒนาองค์การ (organization development values) การพัฒนาองค์การมีคุณค่าต่อมนุษย์และการเจริญเติบโตขององค์การ ขบวนการ การมีส่วนร่วมและความต้องการที่เป็นธรรมชาติก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ การพัฒนาองค์การต้องการความสำคัญต่อความร่วมมือ (collaboration) แนวความคิด (concepts) โดยองค์การจะต้องมีการแยกถึงประโยชน์ที่เกิดขึ้นในความพยายามพัฒนาองค์การ ประกอบด้วยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความคาดหวังสำหรับบุคคล (respect for people) เพื่อระมัดระวังต่อการกระทำเพื่อไม่ให้เกิดความผิดหวัง

2. ต้องมั่นใจและได้รับการสนับสนุน (trust and support) ประสิทธิภาพขององค์กรและความแข็งแกร่งจะต้องมีลักษณะที่ทำให้มั่นใจ และมีบรรยากาศในการสนับสนุนการพัฒนาองค์กร

3. อำนาจที่เท่าเทียมกัน (power equalization) ประสิทธิภาพขององค์กรและความแข็งแกร่งจะต้องมีลักษณะที่ทำให้มั่นใจและมีบรรยากาศในการสนับสนุนการพัฒนาองค์กร

4. การเผชิญหน้า (confrontation) ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรจะต้องได้รับการเผชิญหน้าโดยมีการติดต่อเพื่อร่วมแก้ปัญหาไม่หลีกเลี่ยงหรือสะสมปัญหา

5. การมีส่วนร่วม (participation) พนักงานที่ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาองค์กรจะต้องมีส่วนร่วมในการรับรู้ผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นโดยร่วมตัดสินใจในการแก้ปัญหาที่เกิดการเปลี่ยนแปลงในการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

4. การพัฒนาอย่างเป็นระบบ (organization development system) จะต้องมีการสร้างแผนแม่บทในการเปลี่ยนแปลง มีการประเมินสถานการณ์ขององค์กร เพื่อวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรคขององค์กร เพื่อที่จะนำจุดแข็งขององค์กรมาผลักดันการพัฒนาองค์กร โดยมีกลไกการควบคุมทิศทางที่แน่นอน การพัฒนาองค์กรจะต้องพิจารณาว่าองค์กรมีการร่วมแก้ปัญหา ร่วมรับผิดชอบ เน้นที่เป้าหมายองค์กร พนักงานจะมีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและลักษณะโครงสร้างองค์กรจะเป็นแบบกว้าง โดยอาศัยการให้คำแนะนำมากกว่าการสั่งการ โดยการบังคับบัญชา ดังนั้นพนักงานจึงมีจิตสำนึกในความสำเร็จของงานมากกว่าตัวบุคคล

แนวคิดกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร

ได้มีนักทฤษฎีองค์กร ให้ความหมาย กลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรไว้หลากหลาย ดังนี้

เดวิด ซี.ดี.โรเจอร์ (David C.D.Rogers, 1973, p.10 อ้างถึงใน ชงชัย สันติวงษ์, 2532, หน้า 36) ให้นิยามไว้ว่า กลยุทธ์ หมายถึงวิธีหรือแบบแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการแบ่งสรรทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด เพื่อให้เกิดผลดีที่เป็นข้อได้เปรียบ และสามารถ

บรรลุถึงวัตถุประสงค์อันใดอันหนึ่งหรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกันโดยให้มีความเสี่ยงน้อยที่สุด ณ ระดับที่ยอมรับได้

ชงชัย สันติวงษ์(2532, หน้า 4) อธิบายว่า กลยุทธ์ หมายถึง แผนงานที่ซึ่งมีความพร้อมสมบูรณ์ครอบคลุมครบถ้วนทุกด้าน และประสานสอดคล้องเข้ากันได้ ที่จะช่วยให้องค์กรมีข้อได้เปรียบทางกลยุทธ์ที่จะเผชิญกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 15) อธิบายว่า กลยุทธ์ เป็นรูปแบบของการกระทำซึ่งผู้จัดการใช้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร กลยุทธ์ที่เป็นจริงของบริษัทที่วางแผนไว้และได้ต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543, หน้า 1) ได้ให้ความหมายว่า กลยุทธ์ หรือ Strategy เป็นศาสตร์ที่มีมานานมากแล้วตั้งแต่เริ่มมีการค้าขายหรือการทำศึกสงคราม คำว่ากลยุทธ์ หรือ “Strategy” นั้น มาจากภาษากรีกสองคำรวมกัน คือ “stratos” ซึ่งหมายถึง “กองทัพ” และ “legei” ซึ่งหมายถึง “การนำหรือผู้นำ” ดังนั้น “Strategy” มีที่มาจาก “Strategia” ในภาษากรีก ซึ่งหมายความว่า generalship ในช่วงศตวรรษที่ 19 คำว่า กลยุทธ์มักจะถูกนำมาใช้ในการจัดการ ด้านการเมือง เศรษฐกิจ และการทหาร เพื่อใช้สนับสนุนในด้านการบริหารนโยบายของประเทศ ซึ่งต่อมาก็ได้มีการนำกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการในการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจภายใต้สภาวะการณ์ที่ไม่แน่นอน หรือความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงการวิเคราะห์และกำหนดนโยบายด้านการบริหารในทุกระดับชั้นมากขึ้น

จากแนวคิดกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรดังที่กล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า กลยุทธ์ คือ การกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง ภารกิจ และวัตถุประสงค์องค์การอย่างเป็นระบบ เพื่อให้องค์กรมีทิศทางเป้าหมายชัดเจนสามารถดำเนินงานตามภารกิจและบรรลุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร

Steers, R.M. & Porter, L. M. (1979: 364) กล่าวถึง ความสำคัญของบรรยากาศองค์กรว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์กร วิเคราะห์การทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมองค์กร (Internal Environment) ซึ่งเขาเรียกว่าบรรยากาศองค์กรที่มีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของคน

บรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีผู้บังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันการศึกษาและนักวิชาการได้นิยามความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในทำนองเดียวกัน ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอดังนี้

อุทุมพร จามรมาน (2541, หน้า 2) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การควบคุมคุณภาพ โดยมีการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน การตรวจสอบคุณภาพภายใน เป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยตัวเองตามเกณฑ์ที่ตนกำหนดขึ้น และการตรวจสอบจากภายนอก เป็นการตรวจสอบคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอกตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น แล้วตัดสินตามเกณฑ์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2543, หน้า 11) ได้กำหนดความหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในภารกิจหลักอย่างมีระบบตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประกันคุณภาพจนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของปัจจัยนำเข้า ระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิต และผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก

ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา (2544, หน้า 2) ให้นิยามไว้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สมคิด พรหมจ้อย และสุพัศตร์ พิบูลย์ (2544, หน้า 4) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติเพื่อควบคุมคุณภาพ

การศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก

จตุธา เทียนไทย และจินตนา ชาญชัยศิลป์ (2544, หน้า 5) ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง กระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่เมื่อได้ดำเนินการไปแล้วจะทำให้เกิดการดำรงไว้ซึ่งคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้เรียน ผู้ปกครอง ตลอดจนสังคมโดยรวม ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการหรือกลไกใด ๆ ที่ริเริ่มขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาเองหรือหน่วยงานภายนอกก็ได้

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 17) ได้ให้นิยามการประกันคุณภาพการศึกษาว่าหมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถานศึกษานั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

กุลทรัพย์ อุณหะจรรย์รักษ์ (2549, หน้า 12) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่าเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในภารกิจหลักที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านการศึกษา โดยมีระบบและกลไกควบคุมตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด ซึ่งเป็นการดำเนินการประกันคุณภาพภายในและประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

จากความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาดังที่กล่าวข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษาอย่างเป็นระบบตามแผนที่กำหนดไว้ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ขึ้นไปตามมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย การประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก โดยมีกระบวนการควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถานศึกษานั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

หลักการและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

หลักการและนโยบายตามกฎหมาย

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 15-16) ได้รวบรวมว่า พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 กำหนดให้ สถานศึกษาทุกระดับดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีข้อกำหนดว่าด้วย มาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษาในหมวดที่ 6 ดังนี้

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบ การประกันคุณภาพภายนอก

ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนด ในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกัน คุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงาน ประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกัน คุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มี ฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และ ทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดย คำนึงถึงความมุ่งหมายและหลักการและแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่ กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งใน ทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องและสาธารณชน

มาตรา 50 ให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ต่าง ๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากรคณะกรรมการของ

สถานศึกษารวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษา ตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษาหรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรองที่ทำการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา นั้น

มาตรา 51 ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาใดไม่ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะ การปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด หากมิได้ดำเนินการดังกล่าวให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารายงานต่อคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา หรือคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข

หลักการและนโยบายของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา (2547, หน้า 19-25) ได้กล่าวถึงหลักการและนโยบายในการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพทางการศึกษาจึงได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยให้คณะและสำนักเลขาธิการระบบประกันคุณภาพของตนเอง หรือพัฒนาระบบของต้นที่สามารถตรวจสอบได้ และในวันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2543 ศาสตราจารย์ ประจักษ์ รั้งสรรค์ แสงสุข ได้แถลงนโยบายคุณภาพไว้ดังนี้ “รามคำแหงมุ่งมั่นพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาและบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพเพื่อรับใช้สังคมและประเทศชาติ” จากนโยบายคุณภาพดังกล่าว นำไปสู่การกำหนดวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ดังนี้

1. เพื่อบริหารและดำเนินการในการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในคณะและสำนักให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งจะนำไปสู่การรับรองคุณภาพ
2. เพื่อประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสำนักให้มีการบริหารและดำเนินการไปในทิศทางขององค์กรแห่งการเรียนรู้อันเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

3. เพื่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

4. เพื่อเผยแพร่ข่าวสารและการดำเนินการให้แก่ประชาชนทั่วไปเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและเชื่อถือในมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย

5. เพื่อเผยแพร่งานประกันคุณภาพการศึกษาไปสู่สังคมนานาชาติ

กระบวนการและระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา (2544, หน้า 5-10) กำหนดกระบวนการและระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

1. กระบวนการประกันคุณภาพ มีขั้นตอน ดังนี้

การควบคุมคุณภาพภายใน (internal quality control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบควบคุมคุณภาพภายในขององค์กรประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของผลผลิตทางการศึกษา ถือเป็นขั้นของการดำเนินงานภายในองค์กรที่เป็นไปตามแผนที่วางไว้อย่างรัดกุมทุกขั้นตอน

การตรวจสอบคุณภาพ (quality auditing) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีขึ้น ถือเป็นตรวจสอบเชิงระบบโดยมีจุดเน้นเพื่อพิจารณาว่าสถาบันได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ มีการพัฒนาไปมากน้อยเพียงใด และมีขั้นตอนที่เชื่อถือได้ว่าการดำเนินงานของสถาบันมีคุณภาพ ทั้งนี้การตรวจสอบคุณภาพนั้น หมายถึงการตรวจสอบผลการดำเนินงานควบคุมคุณภาพทั้งจากภายในหรือภายนอกว่าเป็นไปตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย/คณะวิชากำหนดไว้หรือไม่

การประเมินคุณภาพ (quality assessment) เป็นกระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่าเมื่อมีการใช้ระบบประกันคุณภาพหรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด

2. ระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกออกเป็น 2 องค์กรประกอบหลัก ได้แก่

การประกันคุณภาพภายใน คือ กิจกรรมการควบคุมคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าแนวการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ มี 3 องค์กรประกอบคือ

(1) การควบคุมคุณภาพ (2) การตรวจสอบคุณภาพ และ (3) การประเมินคุณภาพ

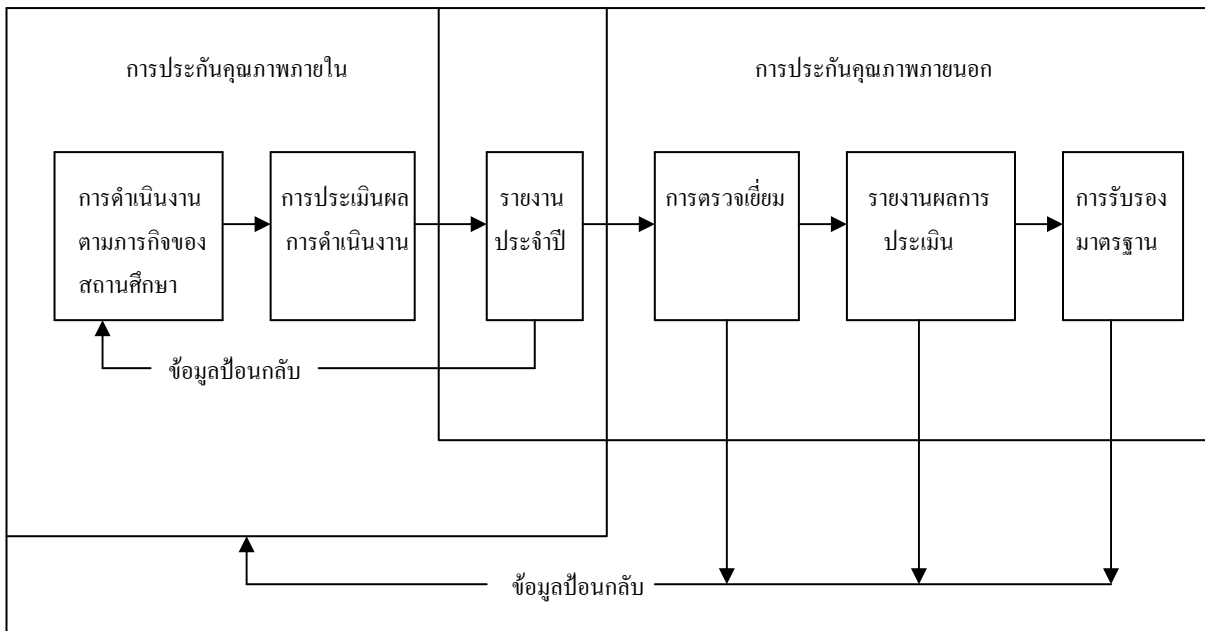
การประกันคุณภาพภายนอก คือ การดำเนินการตามระบบคุณภาพภายใน พร้อมทั้งการตรวจสอบและการประเมินผลทั้งระบบ โดยหน่วยงานจากภายนอกเพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาได้ดำเนินกิจกรรมตามภารกิจอย่างมีคุณภาพ โดยมีองค์ประกอบคือ (1) การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน (2)การประเมินคุณภาพ (3) การให้การรับรอง

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายในกับการประเมินภายนอก เชื่อมโยงกันด้วยมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับสิ่งที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ประเภทและพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา, 2544, หน้า15)

การประกันคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการติดตามตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานที่มหาวิทยาลัย/สถานศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก

การประเมินคุณภาพภายนอก เป็นงานต่อเนื่องและสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพภายใน เป็นการตรวจสอบเบื้องต้นจากรายงานประจำปี และรายงานอื่น ๆ อันเป็นผลจากการประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา การตรวจสอบข้อมูล เอกสาร หลักฐาน และตรวจเยี่ยมมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษา โดยผู้ประเมินภายนอกที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ให้การรับรองเป็นผู้ดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัย/สถาบันอุดมศึกษาให้ได้ตามมาตรฐานที่กำหนด (คุณภาพ 2 และภาพ 3 ประกอบ)



ภาพ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา. จาก วิธีทำการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา (หน้า 244), โดย อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน, 2544, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ฟีนี.

ความหมายของการประเมิน

Tyler (อ้างถึงใน สมคิด พรหมจ้อย, 2546, หน้า 43) ได้ให้ความหมายของการประเมินไว้ว่า การประเมิน คือ การเปรียบเทียบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมที่กำหนดแล้ว โดยมีความเชื่อว่าจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน รัดกุม และจำเพาะเจาะจงแล้ว จะเป็นแนวทางช่วยในการประเมินได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อการตัดสินใจได้ว่า จุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ในรูปของจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมนั้น ประสบความสำเร็จหรือไม่ และมีส่วนใดบ้างที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ในทำนองเดียวกัน Stufflebeam (1971, p. 39) ได้ให้ความหมายของคำว่า “การประเมิน” ไว้ว่า หมายถึง กระบวนการของการระบุหรือกำหนดข้อมูลที่ต้องการ รวมถึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่

จะเก็บมาแล้วนั้น มาจัดทำให้เกิดเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอสำหรับใช้เป็นทางเลือกในการประกอบการตัดสินใจ นอกจากนี้ ดิเรก ศรีสุโข (2544, หน้า87) ได้กล่าวถึงการประเมินโครงการว่า ต้องทำอย่างเป็นกระบวนการติดต่อกัน และจัดการประสานสอดคล้องกับแผนงานที่ระบุไว้ตามแผน ดังนี้

1. สิ่งที่ต้องประเมิน
2. วิธีการประเมิน
3. ตัวบุคคลที่จะทำหน้าที่ประเมิน
4. กำหนดเวลาการประเมิน
5. กำหนดเวลาการรายงานผลตามขั้นตอน ซึ่งควรระบุไว้ในแผนด้วย
6. สร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการประเมิน
7. การดำเนินการประเมินแต่ละขั้นตอน
8. การรายงานการประเมินโครงการตามกำหนดเวลา
9. การเขียนรายงานการประเมินทั้งโครงการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สันติ วชิรวงศ์ (2545) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาองค์กรภายใต้กรอบมาตรฐาน ISO14001 ศึกษากรณี บริษัท, เช่นเทคโนโลยีส์ เน็ตเวิร์ค (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาถึงผลการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้ในการพัฒนาองค์กรทั้งด้านการบริหารการเงิน การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุคปัจจุบัน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่มาตรฐาน ISO 14001 ซึ่งประกอบด้วย การบริหารการเงิน การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไปนั้นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 65.70 และเมื่อพิจารณาเป็นกรณีการบริหารการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการนำงบประมาณที่ได้ไปใช้ในการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เพื่อช่วยเสริมภาพพจน์ขององค์กร หรือการจัดสรรงบประมาณบางส่วนในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนในบริเวณข้างเคียงในกรณี

การบริหารงานบุคคล พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมทั้งทางด้านวิชาการและด้านเทคนิคอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ส่วนกรณีของการบริหารทั่วไป พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับความมุ่งมั่นของผู้บริหารกับแผนการนำเอาระบบ ISO 9002 และ ISO 14001 มาปฏิบัติเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาดและตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับความคิดเห็นของผู้บริหารพบว่าควรมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดที่เหมาะสมและความคล่องตัวมากขึ้น ให้ความสำคัญกับต้นทุนและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และมีการเปลี่ยนทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้เป็นทรัพย์สินที่ก่อให้เกิดรายได้โดยเร็วและดีที่สุด

ณัฐชนก อิศริทอง (2544) ได้ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒน่องค์การสู่ความเป็นเลิศของคณะสาธารณสุขศาสตร์ ผลการศึกษา พบว่า ด้านการบริหารงาน โดยมีการบริหารแบบมีส่วนร่วมจุดแข็งของกลยุทธ์ คือ บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำและกำหนดมาตรฐานและคุณภาพของงาน โดยดำเนินการจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะฯ ภาควิชาสามารถบริหารงบประมาณ พัฒนาหลักสูตรของภาควิชาอย่างอิสระ บุคลากรทุกฝ่ายของคณะฯ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จุดอ่อนของกลยุทธ์ คือ บุคลากรไม่ได้รับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน โดยเฉพาะด้านการกำหนดนโยบาย ข้อจำกัดของกลยุทธ์ คือ กฎ ระเบียบของระบบราชการไม่เอื้อต่อการบริหารแบบมีส่วนร่วม โอกาสของกลยุทธ์ คือ คณะฯ ได้นำระบบประกันคุณภาพการศึกษามาใช้อย่างจริงจังทำให้การบริหารแบบมีส่วนร่วมสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและชุมชนสามารถตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของคณะฯ ได้ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านการยกระดับมาตรฐานการศึกษา จุดแข็งของกลยุทธ์ คือ คณะฯ มีการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรให้ตอบสนองความต้องการของพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือทำให้นิสิตสามารถทำงานในพื้นที่ได้คิดเป็น ร้อยเปอร์เซ็นต์ จุดอ่อนของกลยุทธ์ คือ กระบวนการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรยังไม่เปิดโอกาสให้ชุมชนผู้ใช้บัณฑิตได้ส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะ ในการสร้างพัฒนาหลักสูตรใหม่ ผู้บริหารยังขาดความรู้ ประสบการณ์

เฉพาะเรื่องในสาขานั้น ๆ ทำให้มาตรการ รูปแบบที่กำหนดไว้ในหลักสูตรไม่สามารถบรรลุกลยุทธ์ในการพัฒนาหลักสูตรได้ ข้อจำกัดของกลยุทธ์ คือ งบประมาณที่ได้รับมีจำกัด ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญจากภายในและภายนอกคณะฯ ที่จะมาช่วยในการพัฒนาหลักสูตรทำให้เป็นไปค่อนข้างล่าช้า คณะฯ มีการจัดการเรียนการสอนที่ก่อให้เกิดวุฒิภาวะทางปัญญา อารมณ์ และความคิดสร้างสรรค์ ด้านส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ ด้านพัฒนาองค์ความรู้ ด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการมีส่วนร่วมขององค์การปกครองท้องถิ่น จุดแข็งของกลยุทธ์ คือ คณะฯ ตั้งอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออก มีพืชสมุนไพรที่เอื้อต่อการสร้างองค์ความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่น การวิจัยด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม จุดอ่อนของกลยุทธ์ คือ การสร้างองค์ความรู้มุ่งเน้นเฉพาะด้านเท่านั้น ไม่ได้คำนึงถึงชุมชนอย่างแท้จริง ขาดการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วม ข้อจำกัดของกลยุทธ์ คือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้าน ขาดการทำงานเป็นทีม ประชาชนในท้องถิ่นไม่สนใจที่จะศึกษาหรือยอมรับในเรื่องดังกล่าวโอกาสของกลยุทธ์ คือ เป็นระยะเริ่มต้นของคณะฯ มีโอกาสดำเนินการเป็นไปได้อย่างสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และนำผลงานวิจัยเสนอต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของกองคลัง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยคณะผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรที่สังกัดในกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 143 คน (ฐานข้อมูลบุคลากร กองคลัง ณ ส.ค. 56)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบ Check List

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เป็นคำถามปลายปิด (Close – Ended Questionnaires) ชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยดัดแปลงจากมาตราส่วนประเมินค่าตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน (สมบุรณ์ สุริยวงศ์ และคณะ 2544 : 116) ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 คะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น เห็นด้วย
 คะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ไม่แน่ใจ
 คะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วย
 คะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์ในการแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย (สมบูรณ์ สุริยวงศ์ และคณะ 2540, 134)

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วย
 คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ไม่แน่ใจ
 คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรกองคลัง สำนักงาน
 อธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในช่วงวันที่ 9 - 14 เดือนสิงหาคม 2556

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแจงแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบเลือก
 แบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการ
 แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพ
 การศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยสถิติใช้
 ค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของบุคลากรผู้เขียนเสนอแนะ/ไม่เขียน
 ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ
 (Percentage)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยซึ่งเป็นบุคลากร กองคลัง จำนวน 141 ชุด จากจำนวนบุคลากรกองคลัง 143 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.60 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS FW (Statistic Package for Science for Window) และจัดเรียงลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมาย แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน ในตาราง 1

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง นำเสนอในตาราง 2 - 7

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เขียน/ไม่เขียนข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ นำเสนอในตาราง 8

ตอนที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน

ตาราง 1

จำนวนและค่าร้อยละของบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	22	15.6
	หญิง	119	84.4
	รวม	141	100.0
2. ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	36	25.5
	ปริญญาตรี	62	44.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	43	30.5
	รวม	141	100.0
3. ประเภทตำแหน่ง			
	ข้าราชการ	34	24.1
	พนักงานมหาวิทยาลัย	31	22.0
	ลูกจ้างประจำ	6	4.3
	ลูกจ้างบรยายได้	43	30.5
	ลูกจ้างชั่วคราวรายปี	27	19.1
	รวม	141	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

จำนวนและค่าร้อยละของบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
5 ปี หรือน้อยกว่า	12	8.5
6 – 10 ปี	21	14.9
11 – 15 ปี	24	17.0
มากกว่า 15 ปี	84	59.6
รวม	141	100.0

จากตาราง 1 พบว่าสถานภาพส่วนตัวของบุคลากรกองคลังซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 และเป็นเพศชาย 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับปริญญาตรี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 จบสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และจบต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5

ประเภทตำแหน่งส่วนใหญ่บุคลากรเป็นลูกจ้างบรายได้ มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาเป็นข้าราชการ มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 19.1 และลูกจ้างประจำ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่บุคลากรมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 15 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี

มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 และมีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีหรือน้อยกว่า มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง 5 ด้านประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ และด้านมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ตารางที่ 2

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D). ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน

การพัฒนาองค์กรหลังการประเมิน คุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. ด้านการบริหารจัดการ	3.98	0.50	เห็นด้วย
2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	4.03	0.51	เห็นด้วย
3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง	3.95	0.55	เห็นด้วย
4. ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ	3.95	0.54	เห็นด้วย
5. ด้านมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.87	0.77	เห็นด้วย
รวม	3.96	0.51	เห็นด้วย

จากตาราง 2 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทั้ง 5 ด้าน ความคิดเห็นของบุคลากรอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลังทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้อง และด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.95$) และด้านมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ โดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) .ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร
หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
รามคำแหงด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมและรายข้อ

การพัฒนาองค์กรหลังการประเมิน คุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน	4.16	0.59	เห็นด้วย
2. หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่ มหาวิทยาลัยกำหนด	4.14	0.50	เห็นด้วย
3. มีระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจที่ดี ให้กับบุคลากร	3.93	0.69	เห็นด้วย
4. มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรเป็น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ที่กำหนด	3.81	0.69	เห็นด้วย
5. มีกระบวนการภายในองค์กรทำให้เกิดการ พัฒนาการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร	3.87	0.65	เห็นด้วย
รวม	3.98	0.50	เห็นด้วย

จากตาราง 3 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการ
ประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ด้านการบริหารจัดการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย”

($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกข้อคำถาม เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมาหน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด ($\bar{X} = 4.14$) มีระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับบุคลากร ($\bar{X} = 3.93$) มีกระบวนการภายในองค์กรทำให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร ($\bar{X} = 3.87$) และมีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับโดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร
หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
รามคำแหงด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์โดยภาพรวมและรายข้อ

การพัฒนาองค์กรหลังการประเมิน คุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการ วางแผนเชิงยุทธศาสตร์ภายใต้สภาพแวดล้อม ต่างๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ	4.01	0.57	เห็นด้วย
2. การจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผน ปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมพันธกิจ ของหน่วยงาน	4.14	0.56	เห็นด้วย
3. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากร บุคคลครอบคลุมแผนบริหารกำลังคนโดยมี การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4.00	0.63	เห็นด้วย
4. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ ที่ชัดเจน	3.95	0.68	เห็นด้วย
5. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุม พันธกิจของหน่วยงาน	4.04	0.63	เห็นด้วย
รวม	4.03	0.51	เห็นด้วย

จากตาราง 4 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการ
ประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อคำถาม เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ การจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมา การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.04$) มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ภายใต้สภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.01$) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลครอบคลุมแผนบริหารกำลังคนโดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ($\bar{X} = 4.00$) และ มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับโดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านการให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยภาพรวมและรายข้อ

การพัฒนาองค์กรหลังการประเมิน คุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง	3.96	0.64	เห็นด้วย
2. มีการรวบรวม / จัดการข้อร้องเรียน / ข้อ เสนอแนะ / ข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อปรับปรุงแก้ไข	3.86	0.70	เห็นด้วย
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	4.04	0.65	เห็นด้วย
4. เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องเข้ามา มีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดง ทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จากเว็บไซต์ของหน่วยงาน)	3.91	0.68	เห็นด้วย
5. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องโดย นำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	3.97	0.69	เห็นด้วย
รวม	3.95	0.55	เห็นด้วย

จากตาราง 5 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้านการให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทุกข้อคำถาม เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.04$) รองลงมา มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องโดยนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.97$) มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.96$) เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จากเว็บไซต์ของหน่วยงาน) ($\bar{X} = 3.91$) และมีการรวบรวม / จัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแก้ไข ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ โดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตารางที่ 6

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านการจัดความรู้และสารสนเทศโดยภาพรวมและรายข้อ

การพัฒนาองค์กรหลังการประเมิน คุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. มีการพัฒนาระบบให้องค์ความรู้ถูกถ่ายทอด และเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย	3.98	0.60	เห็นด้วย
2. มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน	3.92	0.72	เห็นด้วย
3. มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ	4.00	0.58	เห็นด้วย
4. มีความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศของหน่วยงาน	3.99	0.68	เห็นด้วย
5. มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูล สารสนเทศ	3.88	0.66	เห็นด้วย
รวม	3.95	0.54	เห็นด้วย

จากตาราง 6 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง บุคลากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

ทุกข้อคำถาม เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมา มีความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.99$) มีการพัฒนาระบบให้องค์ความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย ($\bar{X} = 3.98$) มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.92$) และมีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับโดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตารางที่ 7

ค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยภาพรวมและรายข้อ

การพัฒนาองค์กรหลังการประเมิน คุณภาพการศึกษา	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	(S.D.)	แปลความ
1. มีการสร้างแรงจูงใจ ไปสู่ความพึงพอใจ ในการทำงาน	3.91	0.80	เห็นด้วย
2. มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อ ผลสัมฤทธิ์ของงาน	3.84	0.77	เห็นด้วย
3. มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.82	0.88	เห็นด้วย
4. มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่อง สวัสดิการและการบริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของบุคลากร	3.86	0.85	เห็นด้วย
5. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม	3.89	0.89	เห็นด้วย
รวม	3.87	0.77	เห็นด้วย

จากตาราง 7 พบว่าโดยภาพรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง บุคลากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อคำถาม เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มีการสร้างแรงจูงใจ ไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.89$) มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการและการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ($\bar{X} = 3.86$) มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ($\bar{X} = 3.84$) และมีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับโดยไม่มีข้อใดมีค่าเฉลี่ย “เห็นด้วยอย่างยิ่ง” “ไม่แน่ใจ” “ไม่เห็นด้วย” และ “ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง”

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้เขียน/ไม่เขียนข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

ตาราง 8

จำนวนและค่าร้อยละผลการเขียนข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของบุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อเสนอแนะ			
	1. ตอบข้อเสนอแนะ	1	0.7
	2. ไม่ตอบข้อเสนอแนะ	140	99.3
	รวม	141	100.0

จากตาราง 8 พบว่า บุคลากรกองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีผู้ที่ตอบข้อเสนอแนะ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ไม่ตอบข้อเสนอแนะ จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 99.3

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เครื่องมือที่ใช้ได้แก่แบบสอบถามวัดความคิดเห็นของบุคลากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ บุคลากรที่สังกัดในคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 143 คน

คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 143 ชุด และสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้จำนวน 141 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.60 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด และนำข้อมูลที่ได้รับมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS FW (Statistic Package for Science for Window) วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ (percentage) จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของคลัง โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรของคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งลูกจ้างบรรยายได้ มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 15 ปี

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน บุคลากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “เห็นด้วย” ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ทุกด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วย เรียงจากคะแนนค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้องและด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.95$) และด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษากองคลัง ทั้ง 5 ด้าน จากลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย ปรากฏผลดังนี้

ด้านการบริหารจัดการ

ลำดับที่ 1 ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน ($\bar{X} = 4.16$)

ลำดับที่ 2 หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด ($\bar{X} = 4.14$)

ลำดับที่ 3 มีระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับบุคลากร ($\bar{X} = 3.93$)

ลำดับที่ 4 มีกระบวนการภายในองค์กรทำให้เกิดการพัฒนาการบริหาร จัดการทั่วทั้งองค์กร ($\bar{X} = 3.87$)

ลำดับที่ 5 มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กรเป็นแรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{X} = 3.81$) ตามลำดับ

ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ลำดับที่ 1 การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.14$)

ลำดับที่ 2 การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.04$)

ลำดับที่ 3 มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ภายใต้อสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ ($\bar{X} = 4.01$)

ลำดับที่ 4 การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลครอบคลุม แผนบริหารกำลังคนโดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ($\bar{X} = 4.00$)

ลำดับที่ 5 มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.95$) ตามลำดับ

ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง

ลำดับที่ 1 มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.04$)

ลำดับที่ 2 มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องโดยนำผลไปปรับปรุง การให้บริการและการดำเนินงานของหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.97$)

ลำดับที่ 3 มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้เกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 3.96$)

ลำดับที่ 4 เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จากเว็บไซต์ของหน่วยงาน) ($\bar{X} = 3.91$)

ลำดับที่ 5 มีการรวบรวม / จัดการข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็นมา วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแก้ไข ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ

ลำดับที่ 1 มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.00$)

ลำดับที่ 2 มีความสะดวก รวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ หน่วยงาน ($\bar{X} = 3.99$)

ลำดับที่ 3 มีการพัฒนาระบบให้องค์ความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ใน หน่วยงานและเครือข่าย ($\bar{X} = 3.98$)

ลำดับที่ 4 มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่ว ทั้หน่วยงาน ($\bar{X} = 3.92$)

ลำดับที่ 5 มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.88$) ตามลำดับ

ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

- ลำดับที่ 1 มีการสร้างแรงจูงใจ ไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน
($\bar{X} = 3.91$)
- ลำดับที่ 2 มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.89$)
- ลำดับที่ 3 มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการและบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร ($\bar{X} = 3.86$)
- ลำดับที่ 4 มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน
($\bar{X} = 3.84$)
- ลำดับที่ 5 มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

การอภิปรายผล

ผลจากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวมบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ และด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของคลัง ในระดับเห็นด้วย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ด้านการบริหารจัดการ ความคิดเห็นของบุคลากรกองคลัง โดยการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาสนับสนุนพบว่า ผู้บริหารกองคลังมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมทั้งมีการสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาองค์กรของ เบคฮาร์ด (Beckhard , 1987) ที่ว่า

การพัฒนาองค์กรเป็นความพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กร โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มความมีประสิทธิภาพ และความเจริญเติบโตขององค์กร โดยการสอดแทรกสิ่งที่ได้มีความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ พัฒนาหน่วยงานอย่างเป็นทางการ มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ การจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี แผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลครอบคลุมแผนบริหารกำลังคนโดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ รวมทั้งมีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาองค์กรของ อรุณ รักธรรม, 2541 ที่ว่าการพัฒนาองค์กรเป็นการพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน วิเคราะห์ปัญหาขององค์กรอย่างเป็นระบบ วางแผนยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงองค์กร ใช้ทรัพยากรทุกอย่างเพื่อให้ความพยายามนี้สำเร็จ การพัฒนาองค์กรเป็นการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์กรเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทั้งองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมระบบการให้ค่าตอบแทน หรือแนวยุทธศาสตร์ทางการจัดการ โดยส่วนรวมและการพัฒนาองค์กรต้องเริ่มจากฝ่ายจัดการระดับสูงผู้บังคับบัญชา ระดับสูงจะต้องยอมทุ่มเทตนให้แก่การเปลี่ยนแปลงจะต้องรู้ถึงเป้าหมายและความรับผิดชอบในการที่จะบรรลุเป้าหมายของโครงการพัฒนาอย่างแท้จริงและจะต้องสนับสนุนวิธีที่จะบรรลุเป้าหมายอย่างจริงจังอีกด้วย การพัฒนาองค์กรมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและความเจริญงอกงามขององค์กร ด้านการให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้อง กองคลังดำเนินงานภายใต้ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ที่มุ่งเน้นกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในภารกิจอย่างเป็นระบบ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องโดยนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของหน่วยงาน เปิดโอกาสให้ประชาชน ผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เว็บบไซต์หน่วยงาน) การรวบรวมข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาองค์กรของ กุลทรัพย์ อุณหะจิรังรักษ์ (2549, หน้า12) ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพการศึกษาว่าเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติการในภารกิจหลักที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบตามแผนที่

กำหนดไว้ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านการศึกษา โดยมีระบบและกลไกควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด ซึ่งเป็นการดำเนินการประกันคุณภาพภายในและประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ มีการพัฒนาระบบให้องค์ความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย การแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ และมีความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานและ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีแผนพัฒนาบุคลากรและดำเนินงานตามแผน มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน สร้างแรงจูงใจไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการและการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร รวมทั้งระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรของ Steers, R.M. & Porter, L. M. (1979: 364) ที่กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศองค์กรว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาองค์กร วิเคราะห์การทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมองค์กร (Internal Environment) ซึ่งเขาเรียกว่าบรรยากาศองค์กรที่มีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของคน ดังนั้นบรรยากาศขององค์กรที่ดีจะส่งผลให้บุคคลมีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สิ่งที่จะสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีเหมาะแก่การทำงาน ได้แก่ การมีผู้บังคับบัญชาที่ดี การที่สมาชิกในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการทำงานดี รวมทั้งการที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทางสังคม และทางจิตใจที่ดีเพียงพอที่จะเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ดีได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษากองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังจะกล่าวต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ

การวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพ การศึกษาของคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยภาพรวม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ และด้านมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย แสดงถึงในการดำเนินงานของ กองคลัง ภายใต้ระบบประกันคุณภาพการศึกษานั้น ได้ดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักประกันคุณภาพการศึกษากำหนด และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทาง การดำเนินงานขององค์กร โดยปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่ มหาวิทยาลัยกำหนด โดยพัฒนาองค์กรอยู่เสมอเพื่อการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและเพื่อให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ดังแนวคิดของ แม็กซ์ โกรว์ (Mcgrow) ที่ให้ความสำคัญการพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการในการ พัฒนาสมรรถนะขององค์กรอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า โดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมของ องค์กรอยู่เสมอทั้งนี้เพื่อให้ได้มาและสร้างไว้ซึ่งผลงานสูงสุดทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความสุขภาพสมบูรณ์ขององค์กร ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานของ กองคลังมีการดำเนินงานภายใต้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพมากขึ้น คณะผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะเพื่อการพัฒนาของคลังในเรื่องต่อไปนี้

1. การดำเนินงานระบบประกันคุณภาพการศึกษา กองคลังควรมีการ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานระหว่างปีการศึกษา ปัจจุบันกับรอบปีที่ผ่านมา เพื่อแสดงถึงความสำเร็จของการนำแผนไปสู่การปฏิบัติและ สะท้อนผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม และเห็นถึงพัฒนาการในการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเมื่อมีการเปรียบเทียบระหว่างปี และเห็นผลลัพธ์ที่ ดีขึ้นทุกตัวบ่งชี้

2. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องรวมทั้งข้อเสนอแนะ / ข้อคิดเห็น ต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกองคลัง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์กำหนดกรอบ แนวทางพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

3. ควรเพิ่มจำนวนครั้งของการจัดทำกิจกรรม และ โครงการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานที่มีบุคลากรกองคลังทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

4. การสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยเน้น การสร้างทัศนคติในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุข รักรงานที่ตนปฏิบัติ รักและผูกพันต่อ องค์กรที่สังกัด ตลอดจนการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในรูปแบบของการมี กิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างหน่วยงาน และทั่วทั้งองค์กร โดยมีการถือปฏิบัติเป็น วัฒนธรรมองค์กรและมีความต่อเนื่อง

5. ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้มีลักษณะการแบ่งปันความรู้ที่เกิด จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของผู้ปฏิบัติงานตักผลึกความรู้ที่สามารถถ่ายทอด และจัดเก็บอย่างเป็นระบบมีเครือข่ายที่นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้เป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้อย่างครบวงจร

ภาคผนวก

บรรณานุกรม

- กุลทรัพย์ อุณหะจิริงรักษ์. (2549). **สภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง. จุฬา เทียนไทย และจินตนา ชาญชัยศิลป์. (2544). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชวลิต ประภวานนท์. (2541). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- ณัฐชนก อิศรีทอง. (2545). **กลยุทธ์การพัฒนางค์การสู่ความเป็นเลิศของคณะ สาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดิเรก ศรีสุขโข. (2544). **หลักการและแนวคิดในการประเมินโครงการ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. (2544). **นโยบาย แนวทาง และวิธีการ ประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. และ วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์. (พศ.ดร.).(2543). **การวางแผนกลยุทธ์ เพื่อการปฏิรูประบบราชการ**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ก.พ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2532). **กลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- พิพัทธ์ ศรีเมือง. (2543). **ปัญหาและแนวทางการพัฒนางค์กรภายใต้กรอบมาตรฐาน ISO 9002 : ศึกษากรณีบริษัทมาโค เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด**. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เพ็ญศรี พิทักษ์ธรรม มัชฌิมาโร. (2544). **พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต ภาคใต้.

- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2543). *คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา*. เชียงใหม่: ผู้แต่ง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, สำนักประกันคุณภาพการศึกษา. (2547). *คู่มือประกันคุณภาพ
การศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง*. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง
มนูญ วงศ์นารี. (ม.ป.ป.). *ความรู้พื้นฐานการพัฒนากิจการ*. ม. ป. ท.
ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2539). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : พัฒนาศึกษา
สมคิด พรหมจ้อย. (2546). *เทคนิคการประเมินโครงการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). ม.ป.ท.
สมคิด พรหมจ้อย และสุพัตร์ พิบูลย์. (2544). *การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา*.
กรุงเทพมหานคร : จตุพรดีไซน์.
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประเมินคุณภาพ
ภายในสถานศึกษา*. กรุงเทพมหานคร : พิมพ์ดี.
สุธี สุทธิสมบูรณ์ และสมาน รังสิโยภยกุล. (2542). *การบริหารเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 18.
กรุงเทพฯ : สำนักงานสวัสดิการ กพ.
สันติ วชิรวงูร. (2545). *การพัฒนากิจการภายใต้กรอบมาตรฐาน ISO 14001 : ศึกษา
กรณี บริษัท ลูเซ่น เทคโนโลยีส์ เน็ตเวิร์ค (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์รัฐ
ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา
อุทุมพร จามรมาน. (2542). *สถานภาพการประกันคุณภาพอุดมศึกษา 5 สาขาวิชา สังกัด
ทบวงมหาวิทยาลัย*. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์-
มหาวิทยาลัย
อรุณ รักธรรม. (2540). *ทฤษฎีองค์การศึกษาระบบมนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. เอกสารประกอบการบรรยาย
อรุณ รักธรรม. (ม.ป.ป.). *การพัฒนากิจการเพื่อการเปลี่ยนแปลง*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
Steers, R. M. *Antecedents and outcomes of organizational commitment*. New York
: Mc Graw – Hill, 1977.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวพจนีย์ จุฬารัตน์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)
วัน เดือน ปีเกิด	20 ธันวาคม 2503
วุฒิการศึกษา	ปริญญาบัญชีบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชี ชำนาญการพิเศษ
สถานที่ทำงาน	งานบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลงานวิจัยสถาบัน

- เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับเงินค่าธรรมเนียมงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2553
- เรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555
- เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางวาสนา ศรีรัตน์
วัน เดือน ปีเกิด	19 ตุลาคม 2504
วุฒิการศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยสถาบันราชภัฏจันทรเกษม ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลงานวิจัยสถาบัน

- เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับเงินค่าธรรมเนียมงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2553
- เรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555
- เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวศศิธร โปธิ์ทอง
วัน เดือน ปีเกิด	13 กุมภาพันธ์ 2521
วุฒิการศึกษา	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป(บัญชี) สถาบันราชภัฏธนบุรี ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
สถานที่ทำงาน	งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผลงานวิจัยสถาบัน

- เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับเงินค่าธรรมเนียมงานการเงิน กองคลัง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2552
- เรื่อง ความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2553
- เรื่อง การมีส่วนร่วมในการบริหารงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง บรรยากาศองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรกองคลังสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2554
- เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555
- เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจันทร์ทอง วงศ์นิล
วัน เดือน ปีเกิด	5 มิถุนายน 2509
วุฒิการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาวิชาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันราชภัฏพระนคร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการเงินการธนาคาร) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
สถานที่ทำงาน	งานการเงิน กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผลงานวิจัยสถาบัน	

1. เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555
2. เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสินีนานู เอนกปัญญากุล
วัน เดือน ปีเกิด	29 พฤษภาคม 2513
วุฒิการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ตำแหน่ง	นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน	งานพัสดุ กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผลงานวิจัยสถาบัน	

1. เรื่อง ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555

2. เรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี 2555