



## โครงการวิจัยสถาบัน

เรื่อง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร  
หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา  
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดย

คณะกรรมการวิจัยสถาบัน

กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

(1)

สารบัญ

1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและสภาพปัญหา	1
	วัตถุประสงค์การวิจัย	11
	ขอบเขตการวิจัย	11
	นิยามศัพท์เฉพาะ	11
2	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	13
	แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร	13
	ความสำคัญของการพัฒนาองค์กร	16
	ความหมายของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	17
	ความหมายของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก	18
	วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา	18
	ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก	19
	ความสำคัญและประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา	20
	ประวัติความเป็นมาของกองบริการการศึกษา	20
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
3	วิธีดำเนินการวิจัย	27
	กรอบแนวความคิด	27
	วิธีดำเนินการวิจัย	27
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
	วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	28
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย	28
	แผนการดำเนินการวิจัย	29
	งบประมาณ	29

(2)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
	ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร	32
	หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของ	
	กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี	

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

5	สรุปผลและข้อเสนอแนะ	38
	สรุปผลการวิจัย	38
	ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	39
	แบบสอบถาม เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร	41
	หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของ	
	กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี	
	มหาวิทยาลัยรามคำแหง	
	บรรณานุกรม	45

(3)

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2546 - 2555	3
1	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2546	3
2	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2547	3
3	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2548	4
4	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2549	4
5	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2550	5
6	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2551	6
7	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552	7

8	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2553	8
9	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2554	9
10	ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2555	10
11	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	30
12	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	30
13	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามประเภทตำแหน่ง	31
14	จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ ในการทำงาน	31
15	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการบริหารจัดการ	32
16	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	33
17	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง	34

(4)

ตาราง		หน้า
18	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ	35
19	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	36
20	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวม	37

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและสภาพปัญหา

ปัจจุบันมีสถานศึกษาเกิดขึ้นมากมายทั้งภาครัฐและเอกชน ทำให้มีการแข่งขันกันสูง สถานศึกษาแต่ละแห่งจำเป็นต้องรักษามาตรฐานและพัฒนาคุณภาพการศึกษา จึงทำให้ต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อันจะเป็นการสร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานต่อไป รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ได้กำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิด “ความรู้คู่คุณธรรม” และจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งนำไปสู่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งใหญ่ที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษา คือ ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542: มาตรา 47) การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบ หรือ การประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 1994 : 45) การประกันคุณภาพการศึกษาเกี่ยวข้องกับภารกิจที่สำคัญ 2 เรื่องดังนี้

1. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาซึ่งหลักปฏิบัติทั่วไปจะกำหนดโดยองค์คณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้มีประสบการณ์ (Murgatroyd, Stephen and Morgan, Colin 1994 : 45) ในระบบการศึกษาไทยตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กำหนดให้กระทรวง

การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม เป็นผู้กำหนดมาตรฐานการศึกษา (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 31) โดยมีสภาการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมแห่งชาติ คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและคณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้พิจารณาเสนอตามลำดับสายงาน (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542: มาตรา 34)

2. กระบวนการตรวจสอบและประเมินการดำเนินการจัดการศึกษาว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไร พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 48) และให้มี การประเมินคุณภาพภายนอก ของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งใน ทุก 5 ปี โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการ (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 : มาตรา 49) (ชุดฝึกอบรมครู : ประมวลสาระ ๘ศ.พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์, นายสุชาติ กิจพิทักษ์)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา การที่จะก้าวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ได้ นั้น ปัจจัยที่สำคัญคือ “คุณภาพของคน” การพัฒนาคุณภาพของคนจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับระบบการศึกษา ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้รับผิดชอบได้แก่ “สถานศึกษา” จะต้องเป็นผู้จัดการศึกษาที่มีคุณภาพ เพื่อให้ศักยภาพที่มีอยู่ในตัวตนได้รับการพัฒนา สถานศึกษาจะต้องมี “การประกันคุณภาพการศึกษา” เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าสถานศึกษาจะจัดการศึกษาที่มีคุณภาพเพื่อให้ได้คนที่มีคุณภาพมารับใช้สังคมและประเทศชาติ โดยทางมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้ให้คณะและสำนักเลือกกระบวนการประกันคุณภาพของตนเอง หรือพัฒนาระบบของตนเอง ที่สามารถตรวจสอบได้ และในวันที่ 24 มกราคม

พ.ศ.2543 ศาสตราจารย์ประจำ รังสรรค์ แสงสุข อธิการบดีได้แถลงนโยบายคุณภาพไว้ดังนี้ “รามคำแหงมุ่งมั่นสังคมและประเทศชาติ” การประกาศนโยบายดังกล่าวได้รับความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยและได้ทำการพัฒนาปรับปรุง หน่วยงานของตนจนได้รับการรับรองประกาศคุณภาพอย่างเป็นทางการ (ISO 9002) จากผู้ตรวจสอบภายนอกรวม 3 หน่วยงาน คือสำนักหอสมุดกลาง ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดสถาบันคอมพิวเตอร์และสำนักบริการและทดสอบประเมินผล ในขณะที่เดียวกันคณะวิชาต่าง ๆ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพด้วยระบบ QA โดยอ้างอิงองค์ประกอบทั้ง ๑ ของสกอ. เพื่อให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของผู้ตรวจสอบภายนอก (ส.ม.ศ.) (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สำนักประกันคุณภาพการศึกษา)

กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดีเป็นศูนย์กลางงานบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาอาจารย์ การส่งเสริมวิจัยและตำรา การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ปริญญาตรีส่วนภูมิภาค เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ภายใต้การประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลัง

การประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา ทั้งนี้เพื่อจะนำผลการวิจัยมาปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป สำหรับการประกันคุณภาพของกองบริการศึกษานั้น ได้เริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 จนถึงปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากตารางสรุปผลการประเมินตนเองตั้งแต่ปีการศึกษา 2546 - 2555

ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2546 - 2555

ตารางที่ 1 ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2546

องค์ประกอบที่	ค่าเฉลี่ย SAR
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	3.875
2. การเรียนการสอน	-
3. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	-
4. การวิจัยและงานสร้างสรรค์	-
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	-
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-
7. การบริหารจัดการ	3.10
8. การเงินและงบประมาณ	3.00
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	3.125
คะแนนเฉลี่ย	3.275

ตารางที่ 2 ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2547

องค์ประกอบที่	ค่าเฉลี่ย SAR
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	4.00
2. การเรียนการสอน	-
3. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	-
4. การวิจัยและงานสร้างสรรค์	-
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	-
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.00
7. การบริหารจัดการ	4.05

8. การเงินและงบประมาณ	4.00
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	4.00
คะแนนเฉลี่ย	4.01

ตารางที่ 3 ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2548

องค์ประกอบที่	ค่าเฉลี่ย SAR
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	4.00
2. การเรียนการสอน	-
3. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	-
4. การวิจัยและงานสร้างสรรค์	-
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	-
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.00
7. การบริหารจัดการ	4.00
8. การเงินและงบประมาณ	4.00
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	4.00
คะแนนเฉลี่ย	4.00

ตารางที่ 4 ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2549

องค์ประกอบที่	ค่าเฉลี่ย SAR
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	4.84
2. การเรียนการสอน	-
3. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	-
4. การวิจัยและงานสร้างสรรค์	-
5. การบริการวิชาการแก่สังคม	-
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	4.50
7. การบริหารจัดการ	4.00
8. การเงินและงบประมาณ	4.00
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	5.00



คะแนนเฉลี่ย	4.47
-------------	------

ตารางที่ 5

ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2550

องค์ประกอบที่	ผลการประเมิน
1. องค์ประกอบที่ 1	3.00
2. องค์ประกอบที่ 2	3.00
3. องค์ประกอบที่ 3	-
4. องค์ประกอบที่ 4	3.00
5. องค์ประกอบที่ 5	-
6. องค์ประกอบที่ 6	3.00
7. องค์ประกอบที่ 7	2.86
8. องค์ประกอบที่ 8	2.50
9. องค์ประกอบที่ 9	3.00
คะแนนเฉลี่ย	2.88

ตารางที่ 6

ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน	
	ตามเกณฑ์ สกอ. (3คะแนน)	ตามเกณฑ์ ม.ร. (3คะแนน)
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	3.00	5.00
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน	-	-
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	-	-
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัยและงานสร้างสรรค์	-	-
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	3.00	5.00
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	3.00	5.00
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	3.00	5.00
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	3.00	5.00
องค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี (3 D)	-	-
องค์ประกอบที่ 11 ปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน	-	5.00
องค์ประกอบที่ 12 งานวิจัยสถาบัน	-	5.00
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	3.00	5.00

ตารางที่ 7

ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2552

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน	
	ตามเกณฑ์ สกอ.	ตามเกณฑ์ ม.ร.

	(3คะแนน)	(3คะแนน)
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	3.00	3.00
องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน	-	-
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	-	-
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัยและงานสร้างสรรค์	-	-
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-	3.00
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	3.00	3.00
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	3.00	3.00
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	3.00	3.00
องค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี (3 D)	3.00	-
องค์ประกอบที่ 11 ปัจจัยสนับสนุนการเรียนการสอน	3.00	-
องค์ประกอบที่ 12 งานวิจัยสถาบัน	-	-
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	3.00	3.00

ตารางที่ 8

ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2553

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน	
	ตามเกณฑ์ สกอ. (5คะแนน)	ตามเกณฑ์ ม.ร. (5คะแนน)
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	5.00	5.00

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	-	-
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย	-	-
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-	-
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 10 ผลการพัฒนาศาสนาตามอัตลักษณ์	-	-
องค์ประกอบที่ 11 เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง	-	5.00
องค์ประกอบที่ 12 การชี้้นำ ป้องกันหรือแก้ปัญหาของสังคม	-	-
องค์ประกอบที่ 13 นโยบายสถานศึกษา 3D	-	-
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	5.00	5.00

ตารางที่ ๑

ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2554

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน	
	ตามเกณฑ์ สกอ. (5คะแนน)	ตามเกณฑ์ ม.ร. (5คะแนน)
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	-	-
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย	-	5.00

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-	-
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษา	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 10 นโยบายสถานศึกษา 3D	-	-
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	5.00	5.00

ตารางที่ 10

ผลการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2555

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน	
	ตามเกณฑ์ สกอ. (5คะแนน)	ตามเกณฑ์ ม.ร. (5คะแนน)
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการ ดำเนินการ	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	-	-
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัยสถาบัน	-	5.00
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-	-

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 10 นโยบายสถานศึกษา 3D	-	-
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	5.00	5.00

ก่อนที่จะมีการทำประกันคุณภาพการศึกษา ปัญหาที่พบคือ กองบริการการศึกษาไม่มีแผนปฏิบัติการ ราชการ ไม่มีการติดตามผลการดำเนินงาน ไม่มีคณะกรรมการดูแลในเรื่องต่าง ๆ ไม่มีการมอบหมายงานเป็นลายลักษณ์อักษร ขาดการวางแผนกำลังคน ฯลฯ หลังจากมีการประกันคุณภาพการศึกษาในปี พ.ศ. 2546 กองบริการการศึกษาต้องพัฒนาการทำงานขึ้นตามลำดับในแต่ละองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด ต้องมีแผนปฏิบัติการ ราชการ มีการติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบว่าดำเนินการได้ ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ มีคณะกรรมการเป็นผู้กำหนดแผนปฏิบัติการ และติดตามการดำเนินงานตามพันธกิจที่เกี่ยวข้องกับกองบริการการศึกษา มีการรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ให้ผู้บริหารระดับสูงทราบ การเงินและงบประมาณก็ต้องรายงานให้หน่วยตรวจสอบภายในทราบ เช่นเดียวกัน สรุปลงจากผลการตรวจสอบประกันคุณภาพการศึกษาในทุก ๆ ปีที่ผ่านมา กองบริการ การศึกษาได้นำผลการประเมินจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินมาพัฒนาตามข้อเสนอแนะ โดยกองบริการ การศึกษาต้องทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น มีการติดตามผลการดำเนินงาน มีการรายงานผลการ ดำเนินงานต่อมหาวิทยาลัย รวมถึงต้องรายงานผลและจัดทำเอกสารประกอบให้กับสำนักประกันคุณภาพ การศึกษาเพื่อใช้สำหรับการตรวจสอบจากภายนอกเหนือจากองค์ประกอบที่กองบริการการศึกษาทำอยู่ เช่น องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร ตัว บ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน และตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ระบบและกลไกการพัฒนา สัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต การสิ้นเปลืองนั้นเป็นการสิ้นเปลืองกระดาษ เนื่องจากต้อง ทำสำเนาหลายชุดเพื่อรองรับการตรวจประกัน และมีพื้นที่ไม่พอกับการเก็บเอกสารสำหรับการตรวจประกัน คุณภาพการศึกษา ในด้านของปัญหานั้น ก็จะเป็นเรื่องของระบบสารสนเทศซึ่งบางระบบไม่มีการพัฒนา เท่าที่ควร

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกอง บริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพ การศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

#### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกรณี ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 23 คน (ฐานข้อมูลบุคลากร กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ณ ส.ค. 56)

## 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ เพศ, ระดับการศึกษา, ประเภทตำแหน่งและประสบการณ์ในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ, ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์, ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง, ด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศและด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากรกองบริการการศึกษา หมายถึง ข้าราชการ, พนักงานมหาวิทยาลัย, ลูกจ้างประจำ, ลูกจ้างบรายได้และลูกจ้างชั่วคราวรายปี จำนวนทั้งสิ้น 23 คน

2. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิมัธยมศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของบุคลากรกองบริการการศึกษา แบ่งเป็น 3 ช่วงคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรีและปริญญาโท

3. ประเภทตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งของบุคลากรกองบริการการศึกษา แบ่งเป็น ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างบรายได้และลูกจ้างชั่วคราวรายปี

4. การพัฒนาองค์กร หมายถึง กระบวนการหรือความพยายามในการที่จะพัฒนาองค์กรหรือทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นภายในองค์กรอย่างมีระบบ แบบแผนทั้งสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์เข้ามาช่วย เช่น การจูงใจ อำนาจ การสื่อสาร ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์กร การแก้ปัญหา การกำหนดเป้าหมาย ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กลุ่มหรือการจัดความขัดแย้ง

5. การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบ หรือ การประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษามากน้อยเพียงไรจะกำหนดโดยองค์คณะบุคคล ผู้เชี่ยวชาญ หรือ ผู้มีประสบการณ์ในระบบการศึกษาไทย เป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบและ ประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้ เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ประกอบด้วย การประกันคุณภาพ การศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษานอก

6. คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

7. การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประเมินผลและรับรองว่าสถาบัน การศึกษารจัดการศึกษาได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่วางไว้

## บทที่ ๒

### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ของกอง บริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการอ้างอิงและเป็นข้อมูลในการวิจัย ซึ่งเรียงลำดับเนื้อหาดังต่อไปนี้

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร (Organization Development)

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร (Organization Development)

(พิพัทธ์ ศรีเมือง, 2543)

เบคฮาร์ด (Beckhard, 1987) ให้ความหมายการพัฒนาองค์กรคือ ความพยายาม เปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กร โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มควมมีประสิทธิภาพ และ ความเจริญเติบโตขององค์กร โดยการสอดแทรกสิ่งที่ได้มีความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์

เบนนิส (Bennis, 1969) ให้ความหมายการพัฒนาองค์กร คือ การตอบสนองการ เปลี่ยนแปลงและเป็นยุทธศาสตร์ทางการศึกษาที่สลับซับซ้อน ที่มุ่งให้เปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศคติ ค่านิยม และโครงสร้างขององค์กร เพื่อว่าองค์กรจะสามารถปรับปรุงตัวเองให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี และสิ่งท้าทายต่าง ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรเอง

ฟอร์ดิช และ เวล (Fordyce & Well, 1971) ให้ความหมายการพัฒนาองค์กร เป็น วิธีการที่มุ่งนำเอาพลังความสามารถของมนุษย์ไปใช้ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งขององค์กร

เฟรนช์ และ เบล (French & Bell, 1973) ให้ความหมายการพัฒนาองค์กร เป็น เรื่องการใช้ความเพียรพยายามในระยะยาวที่จะปรับปรุงกระบวนการแก้ปัญหา และการฟื้นฟูตนเองของ องค์กร โดยจะดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมของทีมงานบนรากฐานแห่งความร่วมมือร่วมกัน ทั้งนี้โดยอาศัยความช่วยเหลือของที่ปรึกษา และใช้ทฤษฎีประกอบกับเครื่องมือทางพฤติกรรมศาสตร์ ประยุกต์เป็นหลัก รวมทั้งใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ



เบิร์ก และ สมิท (Burke & Schmidt) ให้ความสำคัญของการพัฒนาองค์กร เป็นการใช้เทคนิคและความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ การพัฒนาองค์กรคือ กระบวนการเพิ่มความมีประสิทธิภาพขององค์กร ด้วยการประสานความต้องการส่วนบุคคล ในเรื่องของความก้าวหน้า และการพัฒนาเข้ากับเป้าหมายขององค์กร เป็นความพยายามที่จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กรในระยะเวลาหนึ่ง และความพยายามในการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ย่อมจะมีความเกี่ยวพัน กับภารกิจขององค์กร

แม็กซีโกรว์ (McGrow) ให้ความสำคัญของการพัฒนาองค์กร เป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรอย่างมีแผนไว้ล่วงหน้า โดยตระหนักถึงภาวะแวดล้อมขององค์กรอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาและธำรงไว้ซึ่งผลงานสูงสุด ทั้งในด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และความมีสุขภาพสมบูรณ์ขององค์กร

(อรุณ รักธรรม, 2541) ให้ความสำคัญของการพัฒนาองค์กร คือ

1. การพัฒนาองค์กรเป็นการพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน

- วิเคราะห์ปัญหาขององค์กรอย่างเป็นระบบ
- วางแผนยุทธศาสตร์เพื่อปรับปรุงองค์กร
- ใช้ทรัพยากรทุกอย่างเพื่อให้ความพยายามนี้สำเร็จ

2. การพัฒนาองค์กร เป็นการพัฒนาระบบโดยส่วนรวมทั้งองค์กร เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงทั้งองค์กร เช่นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม ระบบการให้ค่าตอบแทน หรือแนวยุทธศาสตร์ทางการจัดการโดยส่วนรวม

3. การพัฒนาองค์กร ต้องเริ่มจากฝ่ายจัดการระดับสูง ผู้บังคับบัญชาระดับสูง จะต้องยอมทุ่มเทตนให้แก่การเปลี่ยนแปลง จะต้องรู้ถึงเป้าหมายและความรับผิดชอบ ในการที่จะบรรลุเป้าหมายของโครงการพัฒนาอย่างแท้จริง และจะต้องสนับสนุนวิธีที่จะบรรลุเป้าหมายอย่างจริงจังอีกด้วย การพัฒนาองค์กรมีจุดมุ่งหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรและความเจริญงอกงามขององค์กร

### ความหมายการพัฒนาองค์กร

ความพยายามที่จะอธิบายความหมายของการพัฒนาองค์กร (Organization Development) หรือที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า O.D. มีมานานแล้ว แต่นักวิชาการจำนวนไม่น้อยยังมีความเห็นแตกต่างกันไป ปัจจุบันได้มีผู้แสดงความคิดเห็นกันไว้หลายแง่มุมแตกต่างกันออกไปแล้วแต่ว่าแต่ละคนจะมุ่งเน้นไปในทางใด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาองค์กร ในแง่ของการศึกษาจึงขอเสนอความหมายของนักวิชาการบางท่านมาแสดงไว้ ณ ที่นี้

บุคคลผู้ซึ่งมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในทางด้านพัฒนาองค์กร ได้ให้ความเห็นถึงความหมายของการพัฒนาองค์กรหมายถึง การตอบสนองการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและเป็นเครื่องมือในการศึกษาขององค์กร เพื่อมุ่งที่จะให้การเปลี่ยนแปลงทางด้านความเชื่อถือ, ทศนคติ, ค่านิยมและโครงสร้างในอันที่จะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิทยาการใหม่ ๆ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว (อรุณ รักธรรม, ม.ป.ป.)

## นักวิชาการอีกผู้หนึ่งได้สรุปความหมายการพัฒนารองค์การว่า

1. แนวคิดความพยายามในการเปลี่ยนอย่างมีแผน
2. ในระบบทุกระบบที่ประกอบขึ้นเป็นองค์การ
3. โดยอาศัยผลของความรู้ที่ได้รับมาจากศาสตร์ทางด้านพฤติกรรม

(หรือพฤติกรรมศาสตร์) เข้ามาสอดคล้องกันอย่างมีแผนในระบบ และกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การ

4. เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำรงไว้ซึ่งดุลยภาพของทุกระบบ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนความเจริญเติบโตและเพื่อความสามารถในการปรับตัวขององค์การให้เข้ากันได้กับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป (มัญญ วังษ์นารี, ม.ป.ป.)

## นัก ร.ป.ศ. ดีเด่นอีกท่านหนึ่ง ได้ให้ความหมายดังนี้

การพัฒนารองค์การเป็นแนวทางพฤติกรรมศาสตร์ ที่มุ่งจะก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในองค์การ โดยพิจารณาปรับปรุงตนเอง ปรักฎษาทางการพัฒนารองค์การมีดังนี้

1. พนักงานมีความสามารถที่จะวินิจฉัยปัญหาของตนเอง
2. พนักงานมีความสามารถที่จะเสนอแนะวิธีแก้ปัญหขององค์การ
3. ขอเสนอแนะในการแก้ปัญหขององค์การเกิดจากบรรยากาศการบริหารที่

เหมาะสม

4. การปฏิรูปการบริหารจะราบรื่นยิ่งขึ้นหากยอมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา

5. วิธีแก้ปัญห การเสื่อมสลาย (entropy) ก็คือการปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง (ติน ปรัชญพฤทธิ, 2538)

## วัตถุประสงค์ของการพัฒนารองค์การ

การพัฒนารองค์การนั้นควรมุ่งเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากวัตถุประสงค์ของกลุ่มย่อยและกระบวนการหรือวิธีการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มย่อยนั้น หากมีความขัดแย้งกันระหว่างกลุ่ม หรือขัดแย้งกับวัตถุประสงค์ขององค์การเอง จะเป็นหนทางสู่ความล้มเหลวขององค์การโดยส่วนรวมได้ ดังนั้นการพัฒนารองค์การจึงควรมุ่งความสนใจไปที่การวางเป้าหมายและการวางแผนในการสร้างวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างมีระบบ ทั้งนี้ต้องหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้เ้าการเปลี่ยนแปลงต้องเข้ามามีบทบาทและหน้าที่ ในการกระตุ้นให้้องค์การสามารถสร้างวัตถุประสงค์ขึ้นทั้ง 3 ประเภท

1. วัตถุประสงค์ของสมาชิกทุกคนในองค์การ
2. วัตถุประสงค์ของทีมงาน
3. วัตถุประสงค์ขององค์การ

วัตถุประสงค์อย่างกว้าง ๆ ของการพัฒนารองค์การโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว จะคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. เพื่อสร้างเสริมความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ
2. เพื่อให้้องค์การสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและอยู่รอด เมื่อต้องประสบกับ

ปัญหาและการเปลี่ยนแปลง

3. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีแผนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกัน

4. เพื่อมุ่งปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แกไขวัฒนธรรมที่ล้าสมัย ไร้สาระ ขัดต่อความเจริญขององค์การ

5. ควรมุ่งส่งเสริมหลักการทำงานที่เน้นหลักการมากกว่าตัวบุคคล ควรเน้นทั้งปริมาณงานและความรู้สึกของคนไปพร้อม ๆ กัน

6. ส่งเสริมการกระจายการตัดสินใจไปจากส่วนกลางให้มากที่สุด มุ่งให้การตัดสินใจเกิดขึ้นในจุดที่มีข้อมูลพร้อมที่จะทำการตัดสินใจให้เป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ

7. มุ่งส่งเสริมให้สมาชิกขององค์การทุกคนตระหนักในภาระความรับผิดชอบต่อตำแหน่งและหน้าที่

8. มุ่งดำเนินการสร้างสรรค์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เดินสวนทางกับวัตถุประสงค์ขององค์การ คือมุ่งประสานเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน

#### ประโยชน์ของการพัฒนาองค์การ

การพัฒนาองค์การนำมาซึ่งการเพิ่มผลผลิตให้แก่องค์การ การปฏิบัติงานภายในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดอัตราการว่างงาน การลาป่วย ลากิจ ลดความขัดแย้งในองค์การ ทำให้บุคลากรในองค์การมีความพึงพอใจสูง

### 1.2 ความสำคัญของการพัฒนาองค์กร

สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพ พิศาลบุตร (2545 : 48) กล่าวว่า การพัฒนาองค์กรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรในปัจจุบัน ผลของการพัฒนาองค์กรนำไปสู่การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก การร่วมมือ การตัดสินใจ การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการพัฒนาองค์กรจึงมีความสำคัญดังนี้

1. การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการในการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรอย่างมีแบบแผน ซึ่งการทำต้องตระหนักถึงภาวะแวดล้อมขององค์กรตลอดเวลา

2. การพัฒนาสมรรถนะขององค์กร จะเน้นเชิงกระบวนการของกลุ่มและขององค์กรเป็นที่ตั้ง โดยกระบวนการนี้จะเปิดโอกาสให้สมาชิกในองค์กรได้ใช้ศักยภาพหรือสติปัญญาความสามารถอย่างเต็มที่

3. เน้นทีมงานที่เป็นเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ถึงพฤติกรรมขององค์กรเป็นส่วนรวม

4. เน้นความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมของทีมงาน

5. เน้นการดำเนินการเกี่ยวกับวัฒนธรรมในองค์กรทั้งระบบใหญ่และระบบย่อย

6. ใช้การวิจัยการปฏิบัติการเป็นแม่แบบ

7. ใช้ปรึกษาหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลงมาช่วยให้คำปรึกษา

8. สิ่งที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรคือ การใช้เครื่องมือทางการพัฒนาองค์กรเข้ามาสอดแทรกอย่างต่อเนื่อง

9. กระบวนการเปลี่ยนแปลงจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

10. มุ่งหวังที่จะได้ผลงานที่สูงสุดขององค์กร ทั้งด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล และควมมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงขององค์กร

ทั้งนี้สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร (2543 : 48) ยังได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการพัฒนาองค์กร ไว้ดังนี้คือ

1. เพื่อกระตุ้นให้มีการคิดและพิจารณาให้มีการแก้ปัญหาร่วมกันมากกว่าการหลีกเลี่ยง และสร้างบรรยากาศในการแก้ไขปัญหขององค์กรแบบเปิดเผยทั้งองค์กร
2. เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของผู้บริหารให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น
3. เพื่อสร้าง และยกระดับความไว้วางใจและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างสมาชิก จนถึงการจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี
4. เพื่อเพิ่มความรับผิดชอบในการวางแผนและการปฏิบัติ ที่นำไปสู่การพัฒนาตนเอง
5. เพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกกำหนดทิศทางการทำงานและการควบคุมตนเองในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น โดยส่งเสริมให้มีการคิดค้นหาเทคนิคกลยุทธ์ต่าง ๆ มาปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง
7. เพื่อเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานที่ล้าสมัย และเป็นตัวอย่างความสำเร็จขององค์กรให้เป็นแรงผลักดัน หรือเสริมสร้างวิธีแก้ปัญหาที่ดี
8. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านกระบวนการและด้านผลผลิต
9. เพื่อประสานจุดมุ่งหมายส่วนบุคคล (Individual Purpose) และจุดมุ่งหมายขององค์กร (Organization Purpose) เข้าด้วยกัน ส่งเสริมให้ทุกคนมีความมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงเพื่อความสำเร็จขององค์กร
10. เพื่อส่งเสริมขวัญและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน
11. เพื่อสร้างเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน
12. เพื่อพัฒนาการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ทันสมัย ให้องค์กรที่สามารถยืดหยุ่นปรับให้เหมาะสมกับสภาพงานในทุกลักษณะ

### 1.3 ความหมายของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance)

ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา. การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ, วิทยาลัยนครราชสีมา) หมายถึงการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยวงจร PDCA (Plan - Do - Check - Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษา ประกอบด้วย

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) จะประกันว่ามีการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยการควบคุมปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพ

การควบคุมดังกล่าวเน้นที่ระบบการกำกับดูแลตนเอง (Self - Regulating System) ในระดับบุคคล กองวิชา กรมหนักเรียน กองการปกครอง และสถาบัน

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึงการตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบกลไกควบคุมคุณภาพการศึกษาภายใน ที่สถาบันการศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพ

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง การประเมินค่าระดับคุณภาพของกิจกรรมเฉพาะอย่างในหน่วยงาน เช่น คุณภาพการจัดการศึกษา คุณภาพของงานวิจัย คุณภาพของการสอน เป็นต้น โดยมีจุดเน้นที่โปรแกรมวิชา การประเมินจะใช้วิธีการศึกษาตนเอง (Self Study) การประเมินทางวิชาการจากภายนอก (External Peer Review) และการใช้ตัวบ่งชี้วัดพฤติกรรม (Performance Indicators)

#### 1.4 ความหมายของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance)

ความหมายของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance) (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา. การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ, วิทยาลัยนครราชสีมา) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาประกอบด้วย

1. การตรวจสอบคุณภาพที่ผ่านกระบวนการประกันคุณภาพภายใน
2. การประเมินคุณภาพ
3. การให้การรับรอง

#### 1.5 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา. การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ, วิทยาลัยนครราชสีมา)

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

1.1 เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพของสถาบันการศึกษาในการดำเนินการกิจด้านต่าง ๆ

1.2 กระตุ้นเตือนให้สถาบันการศึกษา พัฒนาคุณภาพการศึกษาและประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

1.3 เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษา

1.4 เพื่อรายงานสภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันการศึกษาต่อสาธารณะชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของสถาบันการศึกษา และประเมินคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ ตามกรอบแนวทางและวิธีการที่กำหนด และสอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

2.2 เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งช่วยสะท้อนให้เห็น จุดเด่น - จุดที่ควรพัฒนาของสถาบันการศึกษา เจาะเนื้องานของความสำเร็จ และสาเหตุของปัญหา

2.3 เพื่อช่วยเสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด

2.4 เพื่อส่งเสริมให้สถาบันการศึกษามีการพัฒนาคุณภาพและประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

2.5 เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณะชน

## 1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในและภายนอก (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา. การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ, วิทยาลัยนครราชสีมา) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นการตรวจสอบ การควบคุม การติดตาม ประเมินผลคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถาบันการศึกษานั้นเอง หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษานั้น ผลจากการตรวจสอบคุณภาพภายใน คือมีการวางระบบงานที่มีระบบกลไกชัดเจน มีการดำเนินงานรวมทั้งมีการพัฒนาฐานข้อมูลในด้านต่าง ๆ ส่วนการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานภายนอกหรือผู้ประเมินภายนอก เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จะเน้นการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาด้านต่าง ๆ ของปัจจัยนำเข้า (Input) และกระบวนการ (Process) ส่วนการประกันคุณภาพภายนอกจะเน้นการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาในด้านต่าง ๆ ของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ดังนั้นการประกันคุณภาพภายในย่อมส่งผลถึงการประกันคุณภาพภายนอกโดยตรง

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก จะใช้ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานต่าง ๆ ในการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบัน รวมทั้งการตรวจเยี่ยมสถาบัน ซึ่งในการประเมินต้องคำนึงถึงปรัชญา พันธกิจ และลักษณะการเรียนการสอนของแต่ละสถาบันการศึกษา โฉมสถาบันการศึกษาจะต้องมีการจัดทำรายงานประจำปี เติริมเอกสารข้อมูลในด้านต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลตามตัวบ่งชี้ และรายงานการประเมินตนเองอย่างน้อย ๓ ปีการศึกษา โดยสามารถจัดทำในรูปแบบ CD - Rom หรือ E - SAR (Electronic Self Assessment Report) เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ.ต่อไป

## 1.7 ความสำคัญและประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ความสำคัญและประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา (คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา. การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ, วิทยาลัยนครราชสีมา)

1. เกิดการพัฒนาคุณภาพของสถาบันการศึกษาอย่างต่อเนื่องเข้าสู่มาตรฐานสากล
2. การใช้ทรัพยากรในการบริหารจัดการของสถาบันอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การบริหารจัดการสถาบันการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะทำให้การผลิตผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับ การสร้างผลงานวิจัย และการให้บริการวิชาการเกิดประโยชน์สูงสุด และตรงกับความต้องการของสังคมและประเทศ
4. ผู้เรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้จ้างงาน และสาธารณชน มีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจที่ถูกต้องและเป็นระบบ
5. สถาบันการศึกษา หน่วยงานบริหารการศึกษา และรัฐบาลมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นระบบในการกำหนดนโยบาย วางแผน และบริหารจัดการศึกษา

### ประวัติความเป็นมาของกองบริการการศึกษา

กองบริการการศึกษาได้แยกจากกองแผนงานโดยดำเนินการขออนุมัติโครงการจัดตั้ง กองบริการการศึกษาไว้ในแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ระยะที่ 6 (พ.ศ. 2530 - พ.ศ. 2534) และทบวงมหาวิทยาลัยได้อนุมัติการจัดตั้งกองบริการการศึกษา ตามหนังสือ ที่ ทม 0202/2445 ลงวันที่ 14 สิงหาคม 2533 และลงในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 108 ตอนที่ 145 วันที่ 20 สิงหาคม 2534 ปัจจุบัน กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ตั้งอยู่ที่อาคารวิทยบริการและบริหาร ชั้น 5 โดยแบ่งงานภายในเป็น 4 งาน คือ

1. งานธุรการ
2. งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน
3. งานส่งเสริมวิจัยและตำรา
4. งานธุรการ

### 1. วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งกองบริการการศึกษา

1.1. เพื่อเป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อพัฒนาวิชาการของมหาวิทยาลัยและทำหน้าที่เป็นหน่วยเลขานุการของฝ่ายวิชาการ

1.2. เพื่อสร้างความเป็นเอกภาพในการบริหารและพัฒนางานวิชาการของมหาวิทยาลัย

1.3. เพื่อเป็นหน่วยงานที่เป็นศูนย์กลางติดต่อและประสานงานวิชาการกับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและแสวงหาความร่วมมือประสานงานกับ หน่วยงานภายนอกทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

1.4. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูล ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาวิชาการเป็นหน่วย  
อำนวยการจัดกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมและพัฒนาวิชาการของมหาวิทยาลัย

1.5. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาทางวิชาการในด้านต่าง ๆ เช่น การศึกษาวิจัย  
ขั้นสูง การพัฒนาการเรียนการสอน การพัฒนาตำราและสื่อการสอนรวมทั้งการบริหารโครงการทาง  
วิชาการที่มหาวิทยาลัยริเริ่มขึ้น อนึ่ง กองบริการการศึกษาก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 ภาระหน้าที่ที่  
ได้รับมอบหมายมีการปรับเปลี่ยนไปจากเมื่อแรกก่อตั้ง ดังนั้น วัตถุประสงค์ของกองบริการการศึกษาใน  
ปัจจุบันจึงแตกต่างไปจากเดิม โดยได้ปรับให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ใหม่ ดังนี้

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางงานบริการทางวิชาการของมหาวิทยาลัย การพัฒนา  
หลักสูตร การพัฒนาอาจารย์ การส่งเสริมวิจัยและตำรา การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนปริญญาตรี  
ส่วนภูมิภาค

2. เพื่อเป็นศูนย์กลางการจัดการอบรม การสอน ส่งเสริมและสนับสนุน  
การ

วิจัยตามนโยบาย และปรัชญาการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการจัดการสนับสนุนส่งเสริมประสิทธิภาพการสอน  
ของอาจารย์ และการเรียนของนักศึกษา ตลอดจนส่งเสริมให้บริการทางวิชาการ

4. เพื่อเป็นศูนย์กลางการสนับสนุนการจัดทำเอกสารคำสอน เอกสาร  
ประกอบการสอนต่าง ๆ ของคณาจารย์ ตลอดจนอุปกรณ์การศึกษาอื่นของมหาวิทยาลัย

5. เพื่อจัดทำโครงการและดำเนินการกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม  
และปลูกฝังให้บุคลากรตระหนักถึงคุณค่าของวัฒนธรรมไทย

## 2. บทบาทภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ

กองบริการการศึกษา มีภารกิจหลักในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริม และพัฒนา  
งานวิชาการให้มีคุณภาพ เพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยมีหน้าที่ความ  
รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

2.1 ตรวจสอบหลักสูตร ระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก  
เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา  
ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และตามนโยบายของมหาวิทยาลัยก่อนการ  
เสนอขออนุมัติ ทปม. และสภามหาวิทยาลัย

2.2 รับผิดชอบดำเนินการเสนอขออนุมัติเปิดหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตร  
ตลอดจนแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษารับทราบการให้ความเห็นชอบอนุมัติหลักสูตรของ  
มหาวิทยาลัย เพื่อแจ้ง ก.พ. รับรองคุณวุฒิการศึกษาต่อไป

2.3 มีหน้าที่เผยแพร่ความรู้ด้านการเรียนการสอนให้กับคณาจารย์ในรูปของการจัด  
ประชุมการสัมมนาและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ในเทคนิค การสอน การเขียนตำรา  
การเขียนข้อสอบ และการผลิตสื่อการสอน

2.4 รับผิดชอบในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนการสอนในรูปแบบต่าง ๆ การ  
จัดการเรียนการสอนทางไกลการจัดการเรียนการสอนส่วนภูมิภาคในระดับปริญญาตรี และ  
การพัฒนาสื่อการสอนทางการศึกษา



2.5 ประสานงานกับคณะกรรมการการอุดมศึกษาในการจัดสรรทุนโครงการ  
เครือข่าย เชิงกลยุทธ์เพื่อการผลิตและพัฒนาอาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษา เพื่อศึกษาต่อระดับปริญญาโท  
- เอก และจัดการประชุมทางวิชาการระดับชาติ และระดับนานาชาติทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.6 ปฏิบัติงานร่วมกันและสนับสนุนการปฏิบัติงานของงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือ  
ที่ได้รับมอบหมาย

### 3. นโยบายของกองบริการการศึกษา

#### ด้านการจัดการการศึกษา

1. เป็นหน่วยงานกลางงานด้านหลักสูตรของมหาวิทยาลัย เพื่อรักษามาตรฐาน  
ทางวิชาการของหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)  
และมหาวิทยาลัยกำหนด ตลอดจนเป็นแหล่งข้อมูลกลางด้านหลักสูตรทุกระดับของมหาวิทยาลัย

2. เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนและส่งเสริมให้คณาจารย์เพิ่มพูนความรู้  
ความสามารถทั้งในด้านการเพิ่มคุณวุฒิ เพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานด้าน การสอน การเขียนตำรา  
การวัดและประเมินผล

3. เป็นศูนย์กลางในการจัดการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี สาขา  
วิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ

4. เป็นศูนย์กลางการสนับสนุนการจัดทำเอกสารตำราและสื่อการสอนของ  
คณาจารย์

#### ด้านการบริหารจัดการ

1. พัฒนาการบริหารการจัดการและการบริการให้มีประสิทธิภาพทันสมัยตาม  
หลักธรรมาภิบาล

2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและการบริการ

3. พัฒนาระบบงบประมาณเข้าสู่ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ด้านการ  
ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ส่งเสริมการอนุรักษ์และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและประเพณี  
อันดีงาม ของชาติให้ดำรงอยู่ โดยจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษาตาม  
ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และพันธกิจ ดังนี้

ปรัชญา มุ่งบริการวิชาการ สู่มาตรฐานสากล

ปณิธาน ประทับใจ ถูกต้อง ทันสมัย

วิสัยทัศน์ แหล่งบริการวิชาการ เพื่อเป็น ฐานการพัฒนา

พันธกิจ มุ่งมั่นบริการวิชาการ สร้างเสริมการศึกษาเพื่อมวลชน โดย

1. พัฒนาระบบบริหารการจัดการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ  
ได้มาตรฐานตามหลักธรรมาภิบาล โปร่งใสและตรวจสอบได้

2. พัฒนาหลักสูตรให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการ  
อุดมศึกษากำหนด และตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

3. พัฒนาอาจารย์ให้มีคุณวุฒิสูงขึ้นและมีประสิทธิภาพในด้านการสอน

4. พัฒนาตำราและสื่อการสอนให้มีคุณภาพ

5. จัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีให้ครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศ  
ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

6. ส่งเสริมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

#### 4. โครงสร้างส่วนราชการและการบริหาร

กองบริการการศึกษา ได้มุ่งเน้นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์  
และนโยบายของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 4 งาน ได้แก่

##### 4.1. งานธุรการ

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ ให้บริการด้านธุรการ กับหน่วยงานในสังกัด  
กองบริการการศึกษา ประกอบด้วย งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินงบประมาณ การ  
บัญชีและพัสดุ การพิมพ์และผลิตเอกสาร เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ภายในกอง  
และจากการประชุมสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง ครั้งที่ 4 วาระที่ 4.4 เมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2548  
อนุมัติในหลักการให้แบ่งส่วนราชการเพิ่มเติมและตามมติ ทปม.วาระที่ 3.2 ครั้งที่ 38/2549 เมื่อวันที่  
11 ตุลาคม 2549 ให้กองบริการการศึกษาปรับปรุงและเพิ่มเติมหน่วยงานธุรการ เป็น 6 หน่วย คือ

1. หน่วยสารบรรณและการเจ้าหน้าที่
2. หน่วยงานพิมพ์และผลิตเอกสาร
3. หน่วยวิเคราะห์แผนและงบประมาณ
4. หน่วยวิจัยสถาบันและสารสนเทศ
5. หน่วยแผนและพัฒนาคุณภาพงาน
6. หน่วยประเมินคุณภาพงาน

##### 4.2. งานพัฒนาหลักสูตร และการสอน

งานพัฒนาหลักสูตรและการสอน มีฐานะเป็นหน่วยมาตรฐานกลางด้านหลักสูตร  
ของมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ตรวจสอบหลักสูตรและประสานงานเพื่อรักษามาตรฐาน  
ทางวิชาการของหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดม  
ศึกษา (สกอ.) และมหาวิทยาลัยกำหนด ตลอดจนเป็นแหล่งข้อมูลกลางด้านหลักสูตรของมหาวิทยาลัย งาน  
พัฒนาหลักสูตรและการสอน แบ่งออกเป็น 2 หน่วย คือ

1. หน่วยมาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษาในส่วนกลาง  
และสาขาวิทยบริการ ทำหน้าที่ ตรวจสอบหลักสูตรให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ของ สกอ.และของ  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะแก่คณาจารย์ในการจัดทำหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

2. หน่วยประสานงานด้านเอกสารหลักสูตร ทำหน้าที่ ติดตามขั้นตอนกระบวนการ  
ดำเนินงานของทุกหลักสูตรสาขาวิชาทั้งระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ว่า  
ขณะนี้กำลังดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

##### งานพัฒนาอาจารย์

มีหน้าที่รับผิดชอบในการส่งเสริมและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย  
โดยมุ่งเสริมสร้างให้อาจารย์มีทักษะและทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของอาจารย์ใน  
ด้านทักษะการสอน การเขียนตำรา การวัดและประเมินผลการสอน การผลิตและการใช้สื่อที่ทันสมัย  
ในการเรียนการสอนระบบเปิด รวมถึงประสานงาน

การจัดการสอนทางไกลแก่นักศึกษา สาขาวิทยบริการส่วนภูมิภาคตลอดจนให้บริการวิชาการด้านอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน งานพัฒนาอาจารย์ แบ่งออกเป็น 4 หน่วย คือ

1. หน่วยวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และประเมินผลในโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

2. หน่วยบริการด้านการสอนการพัฒนาและฝึกอบรม เป็นศูนย์รวบรวมเอกสารทางวิชาการและผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการเรียนการสอน เผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาอาจารย์ และการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เช่น วารสารรามคำแหง จัดประชุมสัมมนาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์ในด้านเทคนิคการสอน การเขียนข้อสอบ การผลิตสื่อการสอน การบรรยายผ่านสื่อการเรียนการสอนทางไกล

3. หน่วยประสานงานการสอนทางไกล

4. หน่วยวารสารรามคำแหง

#### 4.4. งานส่งเสริมการวิจัยและตำรา

มีหน้าที่รับผิดชอบติดต่อประสานงานตรวจสอบ ติดตามผลคุณภาพตำรา

รางวัลพัฒนาตำรา และรางวัลตำราดีเด่น ตามระเบียบมหาวิทยาลัย ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอน การประเมินประสิทธิภาพตำราและสื่อการสอน เพื่อนำผลมาประกอบการพิจารณาปรับปรุงสื่อและรูปแบบการเรียนการสอน และส่งเสริมการเรียนการสอนส่วนภูมิภาคระดับปริญญาตรี

การพิจารณาปรับปรุงสื่อและรูปแบบการเรียนการสอน และส่งเสริมการเรียนการสอนส่วนภูมิภาคระดับปริญญาตรี

หนึ่งในปัจจุบันมหาวิทยาลัยได้มีการจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนารับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัย กอปรกับมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้กองบริการการศึกษาดำเนินการเกี่ยวกับการเรียนการสอนภูมิภาค ระดับปริญญาตรี ดังนั้นงานส่งเสริมการวิจัยและตำรา จึงแบ่งออกเป็น 2 หน่วย คือ

1. หน่วยพัฒนาสื่อการสอน

2. หน่วยจัดการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ส่วนภูมิภาค

## 2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เจริญสุข ภาวศิริพงษ์ (2542) ได้ศึกษาการพัฒนาแนวคิดองค์กรเอื้อการเรียนรู้ โดยศึกษาแนวคิด และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่ององค์กรเอื้อการเรียนรู้ที่เน้นการสร้างปัจจัยและสภาพแวดล้อม เพื่อให้สมาชิกขององค์กรเกิดการเรียนรู้ สามารถพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา การกำหนดวิสัยทัศน์ การศึกษาให้รู้สภาพแวดล้อมขององค์กร การกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร การฝึกอบรม การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การสร้างบรรยากาศในองค์กรเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และการประเมินผล เป็นวิธีการที่ใช้เพื่อพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กร และวิเคราะห์ปัจจัยที่ทำให้ธนาคารไทยพาณิชย์ประสบความสำเร็จในการพัฒนาองค์กรเอื้อการเรียนรู้ คือ ความร่วมมือและความเข้าใจเรื่ององค์กรเอื้อการเรียนรู้ การติดต่อสื่อสารในองค์กร ความสามารถในการเลือกแนวทางและกิจกรรมที่เหมาะสมกับองค์กร และนำเสนอเนื้อหาของการเรียนรู้ในองค์กรในรูปแบบของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน (CAI) ที่บันทึกในแผ่นซีดีรอมและโฮมเพจ อยู่ในระบบเครือข่าย

คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเรื่ององค์กรเพื่อการเรียนรู้ สำหรับผู้สนใจศึกษาเพื่อเติม  
ด้วยตนเอง

กิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2542) ได้ศึกษาศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ :  
กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ โดยนำใช้กรอบแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ Maquardt (1996)  
พบว่าพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมีความคิดเห็นว่า ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้  
ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อจำแนกในแต่ละองค์ประกอบสามารถจัดเรียงลำดับ  
ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อ  
จำแนกในแต่ละองค์ประกอบสามารถจัดเรียงลำดับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กร ค่ะแนอยู่ใน  
ระดับมากอันดับสาม คือ ด้วยการเพิ่มอำนาจแก่บุคคล ค่ะแนอยู่ในระดับปานกลาง อันดับสี่ คือด้านการ  
จัดการความรู้ ค่ะแนอยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้าย คือด้านการใช้เทคโนโลยี และพบว่า  
ลักษณะส่วนจำแนกตามระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันมีความ  
คิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ในองค์ประกอบด้านการใช้  
เทคโนโลยีแตกต่างกัน

คมสันต์ ณ รังสี (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์กร  
แห่งการเรียนรู้โรงเรียนบ่อไร่วิทยาคม อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด โดยใช้กรอบวินัย 5 ประการ  
ประกอบด้วย การเป็นบุคคลใฝ่เรียนรู้ การมีรูปแบบจำลองทางความคิด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การ  
เรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และกรคิดอย่างเป็นระบบ ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน คน รอง  
ผู้อำนวยการโรงเรียนจำนวน 2 คน หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้จำนวน 8 คน และผู้แทนครูปฏิบัติการ  
สอนจำนวน 17 คน รวม 28 คน การรวบรวมข้อมูลใช้การสัมภาษณ์เอกสาร และจากการสัมภาษณ์ผล  
การวิจัยพบว่า ปัญหาหลักได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลใฝ่เรียนรู้ ครูมีภาระงานความรับผิดชอบมากเกินไป  
ขาดแหล่งเรียนรู้สำหรับครูโดยเฉพาะ ด้านการมีรูปแบบจำลองทางความคิด ครูบางคนยังยึดกรอบความคิด  
ความเชื่อเดิม ๆ ไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน การนำเสนอความคิดเห็น  
หรืออภิปรายไม่ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังและความแตกต่างระหว่างวัยทำให้เกิดความปิดกั้นทาง  
ความคิด ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การที่มีภาระงานมากเกินไปทำให้การเรียนรู้ร่วมกันน้อยลง ด้าน  
การคิดอย่างเป็นระบบ บุคลากรบางส่วนยังไม่เกิดการคิดหรือมองภาพรวมขององค์กร ยังยึดเฉพาะกับงาน  
ที่ทำหรือได้รับมอบหมาย แนวทางการพัฒนาที่วิเคราะห์ได้คือ ลดภาระงานพิเศษให้น้อยลง จัดหาแหล่ง  
เรียนรู้ สื่อ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้แก่ครูโดยเฉพาะ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน  
เปิดรับการเปลี่ยนแปลงและสิ่งใหม่ ๆ เปิดโอกาสด้านการแสดงออกทางความคิดอย่างเสรีมากขึ้น สร้าง  
แรงจูงใจในการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เพิ่มมากขึ้น ส่งเสริมการทำงานข้ามสาย  
งาน ส่งเสริมกิจกรรมร่วมคิด ร่วมทำ เพื่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกันขององค์กร

สันติ วชิราภรณ์ (2545) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาองค์กรภายใต้กรอบมาตรฐาน  
ISO 14001 ศึกษากรณี บริษัท, เช่น เทคโนโลยีส์ เน็ตเวิร์ค (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาถึงผล  
การนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้ในการพัฒนาองค์กร ทั้งด้านบริหารการเงิน  
การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ภายใต้สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในยุค  
ปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการพัฒนาองค์กร เพื่อนำไปสู่มาตรฐาน ISO 14001 ซึ่ง  
ประกอบด้วย การบริหารการเงิน การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป นั้นอยู่ในระดับมากคิดเป็น

ร้อยละ 65.70 และเมื่อพิจารณาเป็นกรณีการบริหารการเงิน ไม่ว่าจะเป็นการนำงบประมาณที่ได้ไปใช้ในการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เพื่อช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ขององค์กร หรือการจัดสรรงบประมาณบางส่วนในการจัดการสิ่งแวดล้อมให้กับชุมชนในบริเวณข้างเคียง ในกรณีการบริหารงานบุคคล พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมทั้งด้านวิชาการและด้านเทคนิคอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ส่วนกรณีของการบริหารทั่วไป พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยกับความมุ่งมั่นของผู้บริหารกับแผนการนำเอาระบบ ISO 9002 และ 14001 มาปฏิบัติเพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาดและตอบสนองความรับผิดชอบต่อสังคม สำหรับความคิดเห็นของผู้บริหารพบว่าควรมีการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีขนาดที่เหมาะสมและความคล่องตัวมากขึ้น ให้ความสำคัญกับต้นทุนและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร และมีการเปลี่ยนทรัพย์สินที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ให้เป็นทรัพย์สินที่ก่อให้เกิดรายได้โดยเร็วและดีที่สุด

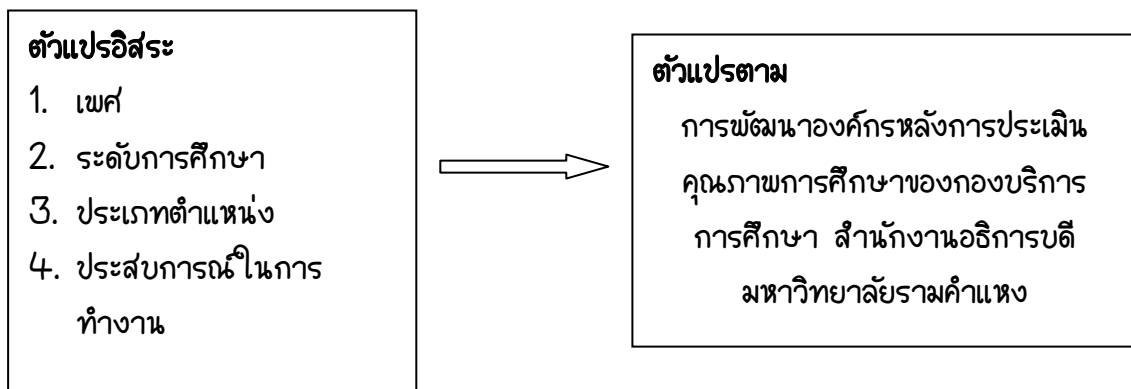
### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเกี่ยวกับประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. กรอบแนวความคิด
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย
6. แผนการดำเนินการวิจัย
7. งบประมาณ

### 1. กรอบแนวความคิด



### 2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยผู้วิจัยได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ด้าน

การจัดการความรู้และสารสนเทศและด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นคำถามปลายเปิด (Close - Ended Questionnaires) ชนิดมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 4. วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการแจกแจงแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา ตรวจสอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสังคมศาสตร์

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

- ข้อมูลปัจจัยสถานะภาพส่วนบุคคล โดยสถิติการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)
- ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ข้อ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยสถิติการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)  
 เกณฑ์ในการแปลความหมายตามค่าเฉลี่ย (สมบูรณ์ สุริยวงค์ และคณะ 2544, 134) ดังนี้

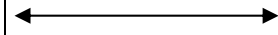
- คะแนนเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง  
 คะแนนเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วย  
 คะแนนเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ไม่แน่ใจ  
 คะแนนเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วย  
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

- ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม วัตถุประสงค์ข้อ 2 โดยสถิติการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงจำนวนค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

#### 6. แผนการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย 2 เดือน โดยมีแผนการดำเนินงานดังนี้

รายละเอียดแผนการดำเนินงาน	ปีงบประมาณ 2556	
	ส.ค.2556	ก.ย.2556
1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร	←→	
2. การสร้างเครื่องมือ	←→	
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	←→	
4. การวิเคราะห์ข้อมูล		←→
5. สรุปผล จัดทำรายงานการวิจัย		←→



## 7. งบประมาณ

ขอใช้วัสดุสำนักงาน (กระดาษ หมึกพิมพ์) จำนวนประมาณ 500 บาท

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของ กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจาก ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากร กองบริการการศึกษา จำนวน 23 ชุด และทำการวิเคราะห์ ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS และจัดเรียงลำดับการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจง ความถี่ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมิน คุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 11

จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
-----	-------	--------



1. ชาย	8	34.8
2. หญิง	15	65.2
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 11 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8

## ตารางที่ 12

จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	1	4.3
2. ระดับปริญญาตรี	8	34.8
3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี	14	60.9
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 12 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

## ตารางที่ 13

จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

ประเภทตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้าราชการ	10	43.5
2. พนักงานมหาวิทยาลัย	3	13.0
3. ลูกจ้างประจำ	1	4.3
4. ลูกจ้างงบรายได้	2	8.7
5. ลูกจ้างชั่วคราวรายปี	7	30.4
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 13 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาเป็นลูกจ้างชั่วคราวรายปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

## ตารางที่ 14

จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
----------------------	-------	--------

1. 5 ปีหรือน้อยกว่า	5	21.7
2. 6 - 10 ปี	2	8.7
3. 11 - 15 ปี	4	17.4
4. มากกว่า 15 ปี	12	52.2
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 14 พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 52.2 รองลงมา มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีหรือน้อยกว่า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 ตามลำดับ

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

**ตารางที่ 15**

ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการบริหารจัดการ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน	4.09	0.60	เห็นด้วย
2. หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่ทาง มหาวิทยาลัยกำหนด	4.22	0.52	เห็นด้วย
3. มีระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับ บุคลากร	3.91	0.73	เห็นด้วย
4. มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กร เป็น แรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่ กำหนด	3.91	0.79	เห็นด้วย
5. มีกระบวนการภายในองค์กร ทำให้เกิดการ พัฒนาการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร	3.87	0.76	เห็นด้วย
<b>รวม</b>	<b>4.00</b>	<b>0.55</b>	<b>เห็นด้วย</b>

จากตารางที่ 15 พบว่าบุคลากรของกองบริการการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาในด้านการบริหารจัดการ โดยรวมคือเห็นด้วย ( $\bar{x}=4.00$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าบุคลากรเห็นด้วยที่หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับ

นโยบาย กรอบทิศทางที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด ( $\bar{x}=4.22$ ) เห็นด้วยกับผู้บริหารที่ได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน ( $\bar{x}=4.09$ ) มีระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับบุคลากร และมีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กร เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด ( $\bar{x}=3.91$ ) และมีกระบวนการภายในองค์กร ทำให้เกิดการพัฒนากิจการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร ( $\bar{x}=3.87$ ) ตามลำดับ

### ตารางที่ 16

ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ	4.04	0.56	เห็นด้วย
2. การจัดแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน	4.13	0.55	เห็นด้วย
3. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมแผนบริหารกำลังคน โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	4.00	0.67	เห็นด้วย
4. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน	3.87	0.70	เห็นด้วย
5. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน	3.78	0.80	เห็นด้วย
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.54</b>	<b>เห็นด้วย</b>

จากตารางที่ 16 พบว่าบุคลากรของกองบริการการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาในด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยรวมคือเห็นด้วย ( $\bar{x}=3.97$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าบุคลากรเห็นด้วยกับการจัดแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ( $\bar{x}=4.13$ ) เห็นด้วยที่มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ภายใต้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ ( $\bar{x}=4.04$ ) การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมแผนบริหารกำลังคน โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ( $\bar{x}=4.00$ ) มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติที่

ชัดเจน ( $\bar{x} = 3.87$ ) และการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.78$ ) ตามลำดับ

### ตารางที่ 17

ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพ การศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการให้ ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการ ประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้เกี่ยวข้อง	3.87	0.70	เห็นด้วย
2. มีการรวบรวม/จัดการข้อร้องเรียน/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อ ปรับปรุงแก้ไข	3.70	0.70	เห็นด้วย
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน	3.57	0.66	เห็นด้วย
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วน รับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ หรือความคิดเห็น (เช่น จากเว็บไซต์ของ หน่วยงาน)	4.04	0.64	เห็นด้วย
5. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยนำผลไปปรับปรุงการให้บริการ และการ ดำเนินงานของหน่วยงาน	3.91	0.60	เห็นด้วย
<b>รวม</b>	<b>3.82</b>	<b>0.57</b>	<b>เห็นด้วย</b>

จากตารางที่ 17 พบว่าบุคลากรของกองบริการการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาในด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง โดยรวมคือเห็นด้วย ( $\bar{x} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าบุคลากรเห็นด้วยกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้ามามี ส่วนรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จากเว็บไซต์ของหน่วยงาน) ( $\bar{x} = 4.04$ ) เห็นด้วยที่มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยนำผลไปปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.91$ ) มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้เกี่ยวข้อง ( $\bar{x} = 3.87$ ) มีการรวบรวม/จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อปรับปรุงแก้ไข ( $\bar{x} = 3.70$ ) และมีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.57$ ) ตามลำดับ

### ตารางที่ 18

ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. มีการพัฒนาระบบไอห้องค์ความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย	4.09	0.60	เห็นด้วย
2. มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน	3.96	0.77	เห็นด้วย
3. มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ	4.04	0.67	เห็นด้วย
4. มีความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน	3.91	0.67	เห็นด้วย
5. มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลสารสนเทศ	3.87	0.69	เห็นด้วย
<b>รวม</b>	<b>3.97</b>	<b>0.63</b>	<b>เห็นด้วย</b>

จากตารางที่ 18 พบว่าบุคลากรของกองบริการการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาในด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ โดยรวมคือเห็นด้วย ( $\bar{x} = 3.97$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าบุคลากรเห็นด้วยที่มีการพัฒนาระบบไอห้องค์ความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย ( $\bar{x} = 4.09$ ) เห็นด้วยที่มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ ( $\bar{x} = 4.04$ ) มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.96$ ) มีความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.91$ ) และมีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลสารสนเทศ ( $\bar{x} = 3.87$ ) ตามลำดับ

### ตารางที่ 19

ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1. มีการสร้างแรงจูงใจไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน	3.83	0.72	เห็นด้วย
2. มีการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้อ	3.78	0.80	เห็นด้วย

ต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน			
3. มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.91	0.73	เห็นด้วย
4. มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการ และการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร	3.78	0.74	เห็นด้วย
5. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม	3.70	0.82	เห็นด้วย
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>0.69</b>	<b>เห็นด้วย</b>

จากตารางที่ 19 พบว่าบุคลากรของกองบริการการศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาในด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล โดยรวมคือเห็นด้วย ( $\bar{x} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าบุคลากรเห็นด้วยที่มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.91$ ) เห็นด้วยที่มีการสร้างแรงจูงใจไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.83$ ) มีการจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่องสวัสดิการ และการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และมีการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ( $\bar{x} = 3.78$ ) และมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม ( $\bar{x} = 3.70$ ) ตามลำดับ

## ตารางที่ 20

ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษานักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา ในภาพรวม	$\bar{x}$	S.D.	แปลความ
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.00	0.55	เห็นด้วย
2. ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.97	0.54	เห็นด้วย
3. ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง	3.82	0.57	เห็นด้วย
4. ด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ	3.97	0.63	เห็นด้วย
5. ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.80	0.69	เห็นด้วย
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>0.60</b>	<b>เห็นด้วย</b>

จากตารางที่ 20 พบว่าบุคลากรของกองบริการการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวม คือ เห็นด้วย ( $\bar{x}=3.91$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่าบุคลากรเห็นด้วยด้านการบริหารจัดการ ( $\bar{x}=4.00$ ) เห็นด้วยด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ ( $\bar{x}=3.97$ ) ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ( $\bar{x}=3.82$ ) และด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ( $\bar{x}=3.80$ ) ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุปผล และข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

1. การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในด้านการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง ด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ และการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ปรากฏผลดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.2 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 60.9 มีประเภทตำแหน่งเป็นข้าราชการ ร้อยละ 43.5 และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี ร้อยละ 52.2

1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของบุคลากรกองบริการการศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในแต่ละด้านโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วย ( $\bar{x}=3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความคิดเห็นของบุคลากรในการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษาทั้ง 5 ด้าน จากลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ปรากฏดังนี้

### ด้านการบริหารจัดการ

บุคลากรมีความเห็นด้วยในภาพรวม ( $\bar{x} = 4.00$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

1. บุคลากรเห็นด้วยที่หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการสอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.22$ )
2. บุคลากรเห็นด้วยที่มีกระบวนการภายในองค์กร ทำให้เกิดการพัฒนากิจการการจัดการทั่วทั้งองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.87$ )

### ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

บุคลากรมีความเห็นด้วย ( $\bar{x} = 3.97$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

1. บุคลากรเห็นด้วยที่มีการจัดแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.13$ )
2. บุคลากรเห็นด้วยกับการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.78$ )

### ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง

บุคลากรมีความเห็นด้วย ( $\bar{x} = 3.82$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

1. บุคลากรเห็นด้วยกับการเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จากเว็บไซต์ของหน่วยงาน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.04$ )
2. บุคลากรเห็นด้วยที่มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.57$ )

### ด้านการจัดการความรู้และสารสนเทศ

บุคลากรมีความเห็นด้วย ( $\bar{x} = 3.97$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

1. บุคลากรเห็นด้วยที่มีการพัฒนาระบบให้ห้องสมุดความรู้ถูกถ่ายทอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ( $\bar{x} = 4.09$ )
2. บุคลากรเห็นด้วยที่มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.87$ )

### ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

บุคลากรมีความเห็นด้วย ( $\bar{x} = 3.80$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า

1. บุคลากรเห็นด้วยที่มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ ( $\bar{x} = 3.91$ )
2. บุคลากรเห็นด้วยที่มีระบบการประเมินผลกาปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.70$ )

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย



จากผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ในภาพรวมพบว่าบุคลากรเห็นด้วย ( $\bar{x}=3.91$ )

บุคลากรเห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา โดยด้านที่มีคะแนนสูงสุด คือ **ด้านการบริหารจัดการ** ( $\bar{x}=4.00$ ) ซึ่งถือว่าเป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน เพราะถ้าบุคลากรและผู้บริหารเข้าใจวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวของหน่วยงาน นโยบาย และแผนปฏิบัติการของหน่วยงานแล้ว จะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ ภายใต้การประกันคุณภาพการศึกษา และจากการที่ภายในองค์กรมีบรรยากาศที่ดี ผนวกกับมีระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจที่ดีแล้ว ก็จะส่งผลให้บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ช่วยลดอัตราการลาป่วย ลากิจในองค์กรได้ และด้านที่น้อยที่สุดคือ **ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง** ซึ่งข้อที่มีคะแนนที่น้อยที่สุดในด้านนี้ได้แก่ มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ( $\bar{x}=3.57$ ) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการที่จะเข้าร่วมกิจกรรมระหว่างหน่วยงานให้มากขึ้น ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เป็นตัวประสานเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน สามารถทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานได้ เพราะหากมีความขัดแย้งระหว่างกลุ่มแล้ว ก็จะเป็นหนทางสู่ความล้มเหลวขององค์กรในภาพรวมได้

**แบบสอบถามเรื่อง  
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา  
ของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง**



## แบบสอบถาม

เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษา  
ของกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนตอบหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

#### 1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

#### 2. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

#### 3. ประเภทตำแหน่ง

1. ข้าราชการ

2. พนักงานมหาวิทยาลัย

3. ลูกจ้างประจำ

4. ลูกจ้างบวรายได้

5. ลูกจ้างชั่วคราวรายปี

#### 4. ประสบการณ์ในการทำงาน

1. 5 ปี หรือน้อยกว่า

2. 6 - 10 ปี

3. 11 - 15 ปี

4. มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กรหลังการประเมินคุณภาพการศึกษาของกองบริการ  
การศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
<b>ด้านการบริหารจัดการ</b>					
1. ผู้บริหารได้ชี้แนะและกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ระยะสั้นระยะยาวชัดเจน					
2. หน่วยงานปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ สอดคล้องกับนโยบาย กรอบทิศทางที่ มหาวิทยาลัยกำหนด					
3. มีระบบการกระจายอำนาจตัดสินใจที่ดีให้กับ บุคลากร					
4. มีการสร้างบรรยากาศภายในองค์กร เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ที่กำหนด					
5. มีกระบวนการภายในองค์กรทำให้เกิดการ พัฒนาการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กร					
<b>ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์</b>					
6. มีการวิเคราะห์และกำหนดแนวทางการ วางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ภายใต้สภาพแวดล้อม ต่าง ๆ เพื่อบรรลุวิสัยทัศน์ที่ต้องการ					
7. การจัดแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และ แผนปฏิบัติราชการประจำปีครอบคลุมพันธกิจ ของหน่วยงาน					
8. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหาร ทรัพยากรบุคคล ครอบคลุมแผนบริหาร กำลังคน โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา ใช้					
	<b>ระดับความคิดเห็น</b>				
ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
9. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การ					

ปฏิบัติที่ชัดเจน					
10. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน					
<b>ด้านการให้ความสำคัญกับผู้เกี่ยวข้อง</b>					
11. มีการจัดกิจกรรมมุ่งเน้นการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง					
12. มีการรวบรวม/จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงแก้ไข					
13. มีการจัดกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน					
14. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะหรือความคิดเห็น (เช่น จากเว็บไซต์ของหน่วยงาน)					
15. มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยนำผลไปปรับปรุงการให้บริการ และการดำเนินงานของหน่วยงาน					
<b>ด้านการจัดความรู้และสารสนเทศ</b>					
16. มีการพัฒนาระบบในห้องสมุดถูกถ่ายถอดและเก็บรักษาไว้ในหน่วยงานและเครือข่าย					
17. มีการแบ่งปันความรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างรวดเร็วทั่วทั้งหน่วยงาน					
18. มีฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
19. มีความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน					
20. มีระบบรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลสารสนเทศ					
<b>ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล</b>					

21. มี การสร้างแรงจูงใจไปสู่ความพึงพอใจใน การทำงาน					
22. มี การสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่ เอื้อต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน					
23. มี การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการ ทำงานให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
24. มี การจัดระบบสนับสนุนบุคลากรในเรื่อง สวัสดิการ และการบริการที่สอดคล้องกับความ ต้องการของบุคลากร					
25. มี ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ .....

.....

.....

### บรรณานุกรม

การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก  
<http://www.edu.chula.ac.th/resch/research%20fair/8.pdf>

กึ่งกาญจนา เพชรศรี. (2542). ศักยภาพในการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ :  
กรณีศึกษา โรงพยาบาลกรุงเทพ. ภาคนิพนธ์ ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,  
โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อประกันคุณภาพการศึกษา. ภาคนิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต,

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. (2550). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ โรงเรียนบ่อไร่  
วิทยาคม อำเภอบ่อไร่ จังหวัดตราด. วิทยานิพนธ์, กศ.ม. มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักประกันคุณภาพการศึกษา, มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา. การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ, วิทยาลัยนครราชสีมา)

เจริญสุข ภาวนาศิริพงษ์. (2542). การพัฒนาแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้. ภาคนิพนธ์โครงการ  
บัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์.

**ชุดฝึกอบรมครู :** ประมวลสาระ ผศ.พญothi ศิริบรรณพิทักษ์, นายสุชาติ กิจพิทักษ์

พิพัทธ์ ศรีเมือง. (2543). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์กรภายใต้กรอบมาตรฐาน ISO  
9002 : ศึกษากรณีบริษัทมาโค เอ็นจิเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด.

ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยบูรพา

วรพงศ์ มหาโพธิ์. (2547). การพัฒนาองค์กร. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก  
[http://www.siamhr.com.8080/hrproject/o\\_d.jsp](http://www.siamhr.com.8080/hrproject/o_d.jsp).

สายหยุด ใจสำราญ และสุภาพร พิศาลบุตร. (2545 : 48). การพัฒนาองค์กร. ศูนย์เอกสาร  
และตำราสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

สันติ วชิรางกูร. (2545). การพัฒนาองค์กรภายใต้กรอบมาตรฐาน ISO 14001 : ศึกษา  
กรณี บริษัท ลูเซ็น เทคโนโลยีส์ เน็ตเวิร์ค (ประเทศไทย) จำกัด. ปัญหาพิเศษ  
รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.