



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

The Factors Affecting to Internal Quality Assurance Success in
Faculty/College Lever of Rajamangala University of
Technology Thanyaburi.

นางอุไร จุ้ยกำจร
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ได้รับการสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประจำปี 2561

Research Title The Factors Affecting to Internal Quality Assurance Success in Faculty/College Lever of Rajamangala University of Technology Thanyaburi

Author Mrs. Urai Juikumjorn

Year 2018

ABSTRACT



This research purposed 1) to study the Personnel opinions on personal factors and organizational factors affecting to internal quality assurance success in Faculty/College lever of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. 2) to study the factors affecting to internal quality assurance success in Faculty/College lever of Rajamangala University of Technology Thanyaburi

The sample group included 452 personnel in Faculty/College lever of Rajamangala University of Technology Thanyaburi. The questionnaire was applied as a tool. Statistics for data analysis ware frequency, percentages, mean, standard deviation and Multiple Regression Analysis.

Besed on the research 1) the overall Personnel opinions on personal factors and organizational factors affecting to internal quality assurance success in Faculty/College lever of Rajamangala University of Technology Thanyaburi is at a Medium level. 2) The personal factors influencing the success of internal quality assurance within Faculty/College lever of Rajamangala University of Technology Thanyaburi with statistical significance at .05

Keywords: Factors, Success, Internal Quality Assurance



กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาอย่างสูงจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยขอขอบคุณกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ทุนสนับสนุนการทำวิจัย “ทุนสนับสนุนการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ประจำปี พ.ศ. 2561” และขอขอบคุณท่านคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมที่ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนได้รับการพัฒนางานวิจัยเพื่อเพิ่มสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานประจำให้มีศักยภาพสู่ความก้าวหน้าตามสายงาน

ขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นนทลี พรธาดาวิทย์ ที่ปรึกษางานวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รินรดี ปาปะใน อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและประเมินผลและเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และผู้เชี่ยวชาญศาสตราจารย์ ดร.พิมลพรรณ เพชรสมบัติ อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการศึกษา ที่กรุณาชี้แนะแนวทางการดำเนินงานให้แก่ผู้วิจัย แนะนำการสร้างเครื่องมือวิจัย การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตลอดระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยจนสำเร็จจุล่งด้วยดี รวมถึงขอขอบพระคุณผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทุกคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์การเข้าถึงข้อมูล จนเป็นผลให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาจนทำให้ผู้วิจัยสามารถนำเอาหลักการมาประยุกต์ใช้และอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณนางสาวกษิณา จินศรี หัวหน้างานวิจัยและประเมินผลที่คอยช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้านเอกสารทุนวิจัย ขอขอบคุณเพื่อนๆ ฝ่ายวิชาการ และวิจัยที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กัน ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา และครอบครัวที่ให้การสนับสนุนตลอดระยะเวลาในการทำงานวิจัย

คุณค่าอันพึงมีจากงานวิจัยฉบับนี้ขอมอบแด่ทุกท่าน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและให้การสนับสนุนอย่างดีมาโดยตลอด

อุไร จุ้ยกำจร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(ก)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(ข)
กิตติกรรมประกาศ.....	(ค)
สารบัญ.....	(ง)
สารบัญตาราง.....	(ฉ)
สารบัญภาพ.....	(ช)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	2
1.4 คำจำกัดความในการวิจัย.....	3
1.5 ทฤษฎี สมมติฐาน และกรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	6
2.2 ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	21
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
3.1 รูปแบบที่ใช้ในการประเมิน.....	41
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	43
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยรายชื่อที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	55
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยรายด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	56
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	58
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	60
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	70
ภาคผนวก ข การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	72
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	78
ประวัติผู้วิจัย และ ที่ปรึกษา.....	87



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	47
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ ตัวแปรอิสระรายชื่อ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	55
ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ ตัวแปรอิสระรายด้าน ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	57



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/ วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี	5
ภาพที่ 2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ตามความหมายของซีสส์.....	15
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม.....	17
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ.....	17
ภาพที่ 2.4 แบบจำลององค์ประกอบของทัศนคติ.....	18
ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบของเจตคติ.....	19
ภาพที่ 2.6 ที่มาของทัศนคติตามแนวคิดของ Foster.....	20
ภาพที่ 2.7 โครงสร้างองค์การที่แสดงสายการบังคับบัญชา.....	26



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลักที่สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่สังคม รวมถึงการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม แต่ด้วยมีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา เช่น คุณภาพของสถาบันไทยที่มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ความมุ่งหวังของชาติที่ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล รวมถึงการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนที่เกิดจากการเคลื่อนย้ายนักศึกษาหรือบัณฑิตในภูมิภาคอาเซียน ส่งผลทำให้ต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558, น. 10-11)

การประกันคุณภาพการศึกษานับได้ว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการวางแผนและการจัดกิจกรรมอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบและการประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนการทบทวนการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการปรับปรุง คุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความมั่นใจให้ผู้รับบริการการศึกษา ทั้งยังเป็นการป้องกันการจัดการศึกษาที่ด้อยคุณภาพและสร้างสรรค์ การศึกษาให้เป็นกลไกที่มีพลังในการพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพสูงยิ่งขึ้น และด้วยกระแสการปฏิรูป การศึกษาที่เกิดขึ้นตามประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตราที่ 34 กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้จัดทำมาตรฐาน การศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสอดคล้องกับ มาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของ สถาบันอุดมศึกษา ไปพร้อม ๆ กับการกำกับดูแล ตรวจสอบประเมินและประกันคุณภาพการพัฒนา สถาบันอุดมศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพบัณฑิต โดยมีรายละเอียดบัญญัติไว้ในหมวดที่ 6 ให้มีระบบการ ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกัน คุณภาพภายใน โดยให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการ จัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจึงให้ความสำคัญต่อคุณภาพการศึกษาในทุกๆระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับคณะวิชา ซึ่งเป็นระดับที่มีการบริหารจัดการเรียนการสอน การสร้างองค์ ความรู้ และการบริการวิชาการแก่สังคม ที่จะส่งผลสะท้อนต่อการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบัน การพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพในระดับคณะวิชาจึงมีความสำคัญ

อย่างยิ่ง จำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ว่ามี ปัจจัยใดบ้างทั้งด้านบุคลากร ด้านองค์การ และการ บริหารที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ เพื่อนำปัจจัยเหล่านั้น ไปสู่การส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรคนหนึ่งในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชา พบว่า แม้จะมีการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาเป็นเวลาหลายปี รวมทั้งมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบ ของระบบประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง แต่บุคลากรส่วนใหญ่ยังคงมีความคิดเห็นต่อการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ว่าเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นจากงานประจำ และมักประสบ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นประจำทุกปี ซึ่งการดำเนินการ การประกันคุณภาพการศึกษาจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดมิใช่เพียงบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ต้อง ดูแลรับผิดชอบเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของทุกคนในองค์กรรวมทั้งปัจจัยภายในองค์กรเป็นสำคัญ จึงมี ความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ และวิทยาลัย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางเสนอให้คณะกรรมการ ประกันคุณภาพ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา และผู้บริหารระดับสูง พิจารณาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลตามนโยบายของมหาวิทยาลัยต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคคล และ ปัจจัยด้านองค์กรที่ ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านองค์กร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จใน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ คณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ด้วยการศึกษาเอกสาร และการสังเคราะห์ งานวิจัยต่าง ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ และวิทยาลัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 2 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจ และ ทศนคติในการดำเนินการประกันคุณภาพ และ 2) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วม โครงสร้าง องค์กร นโยบายและแผนงาน วัฒนธรรมองค์กร การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน และความพร้อมของ ทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ในระดับคณะและวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซี มอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ทำการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 310 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ใช้ระยะเวลาในการศึกษา 1 ปี

1.4 คำจำกัดความในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้จึงได้นิยามศัพท์ไว้ดังนี้คือ

1.4.1 ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้ในข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

1.4.2 ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความเข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับระบบกลไก เกณฑ์การประกันคุณภาพ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษา หลักการแนวคิดในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานในระดับคณะ/วิทยาลัย ที่สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และกฎ ระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง แรงขับ พลังในการกระทำมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สร้างสรรค์และพัฒนางานและองค์การ ได้รับการยอมรับ ตลอดจนอยู่กับองค์การอย่างยาวนาน

1.4.4 ทักษะต่อการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้สึก ความคิด การรับรู้ใน ความสำคัญ และประโยชน์ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะและวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.4.5 การมีส่วนร่วม หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีการรวมกลุ่มในการปฏิบัติงานร่วมกันและก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างกันเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลด้านการประกันคุณภาพที่มุ่งหวังไว้ เช่น การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา การปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบการประกันคุณภาพ การศึกษาการดำเนินการการประกันคุณภาพการศึกษา

1.4.6 โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน หมายถึง ลักษณะหรือสภาพ ต่าง ๆ ของหน่วยงานซึ่งส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงลักษณะของระบบการบริหารงานโดยการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการทำงานขององค์กรเพื่อการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาจนบรรลุเป้าหมาย

1.4.7 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนที่ประพฤติปฏิบัติ หรือการแสดงออกทางพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อความสำเร็จขององค์กรซึ่งมีการสืบทอดกันมาอย่างต่อเนื่อง ผู้บุคลากรให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์การยกระดับคุณภาพการศึกษา

1.4.8 การสื่อสารภายในหน่วยงาน หมายถึง การบวนการประสานงานของหน่วยงานโดยใช้ช่องทางวิธีการที่หลากหลาย กระทำไปในทิศทางเดียวกันและดำเนินการต่าง ๆ สู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.4.9 ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน หมายถึง สภาพความเหมาะสม ความเพียงพอ และความพร้อมของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1.4.10 ความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง คะแนนประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประจำปีการศึกษา 2561

1.4.11 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ แรงจูงใจ ทักษะคติ การมีส่วนร่วม โครงสร้างองค์กร นโยบายและแผนงาน วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารภายในหน่วยงาน และความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน

1.5 ทฤษฎี สมมติฐาน และกรอบแนวคิดของการวิจัย

1.5.1 ทฤษฎี สมมติฐานในการทดสอบ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการทดสอบตัวแปรอิสระในแต่ละสมการสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ตัวแปรตาม โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนที่ระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ .05 โดยกำหนดให้

H_0 = ตัวแปรอิสระทุกตัวในสมการไม่สามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ตัวแปรตามได้

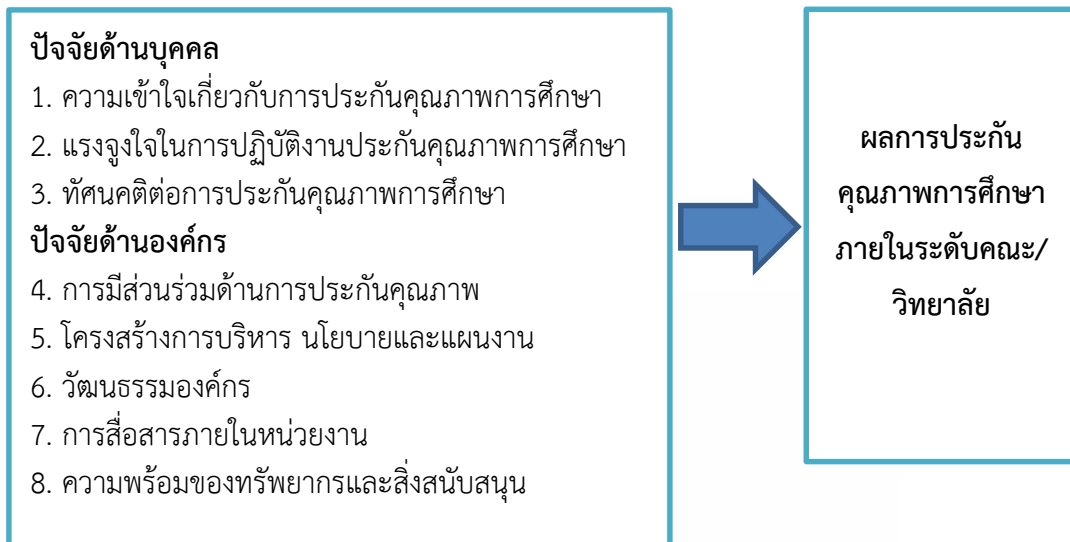
H_A = ตัวแปรอิสระทุกตัวในสมการสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ตัวแปรตามได้

เกณฑ์ให้ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

“ปัจจัยย่อยทุกตัวด้านบุคคลและด้านองค์กรสามารถร่วมกันทำนาย (พยากรณ์) ผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ”

1.5.2 กรอบแนวคิดของโครงการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ โดยมีตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยองค์การด้านบุคลากรและด้านองค์กรและการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะและวิทยาลัย และตัวแปรตาม เป็นตัวแปรเกี่ยวกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะและวิทยาลัย ผู้วิจัยสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลสำเร็จและความคุ้มค่าจากผล การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเพื่อนำไปส่งเสริมการดำเนินงานในคณะและวิทยาลัยให้มีคุณภาพมากขึ้น และ เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สถาบันอื่นอาจนำไปใช้ เป็นแนวทางการพัฒนาเพื่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาและส่งผลต่อคุณภาพของผลผลิตต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ

2.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.2 ปัจจัยด้านองค์กรและการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กร โยบายและแผนงาน

2.2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

2.2.5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ

2.1.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ไพศาล หวังพานิช (2526, น.105) ได้ให้ความหมายของความเข้าใจว่า หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจ ไปปรับปรุงตีความเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบ ย่อเรื่องราวความคิดเห็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้สามารถอธิบายเปรียบเทียบสิ่งที่มี ลักษณะ และสภาพคล้ายคลึงให้เป็นไปในทำนองเดียวกับสิ่งเดิมนั้นได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย ตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, น. 10) กล่าวว่า ความรู้ คือ พฤติกรรมขั้นต้น เพียงแต่จำได้ อาจเกิดขึ้นโดยการฝึกหรือการมองเห็น ความรู้ขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับ คำจำกัดความ ความหมาย ทฤษฎี ข้อเท็จจริง กฎโครงสร้างและวิธีการแก้ปัญหา

บุญชม ศรีสะอาด (2527, น. 20) กล่าวว่า ความรู้ คือ ความสามารถของสมอง ในการจดจำเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับเข้าไว้ในสมอง การวัดว่าบุคคลมีความสามารถในการจำเรื่องราวต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใดนั้น วัดได้จากความสามารถในการระลึกออกของบุคคลนั้น

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2541, น 185-189) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข่าวดสาร ที่เก็บไว้ในความทรงจำส่วนหนึ่งของข่าวสารทั้งหมด เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer Knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาความรู้ของผู้บริโภคได้จากการตอบคำถาม

รัตติกกรณ จงวิศาล (2535, น. 49) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับและสะสมไว้ในรูปของการจำ

บลูม และคณะ (Bloom; others. 1956, p. 271) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ขั้นตอนคือ การแปลความหมายของคำ ข้อความ สัญลักษณ์ในแง่มุมมองใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความตามแนวใหม่ และทักษะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือ แนวโน้มอย่างเพียงพอ

จากความหมายของความรู้และความเข้าใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การสะสมประสบการณ์ ความทรงจำ ข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลได้เก็บไว้ในสมอง โดยสามารถนำออกมาใช้ได้ในการให้ข้อมูล อธิบายหรือแปลความหมาย ซึ่งสามารถวัดความรู้ความเข้าใจได้จากการระลึก

2.1.1.2 โครงสร้างของความรู้

บลูม และคณะ (Bloom; others. 1856) แบ่งพฤติกรรมโครงสร้างความรู้ ออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเรียงจากขั้นง่ายไปหาขั้นยาก สรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความรู้ - ความจำ (Knowledge) หมายถึง การระลึกได้ ความรู้นั้นสามารถยกมากล่าวอ้างอิงเพื่อสนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องการทำความเข้าใจกระจ่างขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง สามารถอธิบายชี้แจงโดยการแปลความ ตีความ สรุปความ พยายาม ยกตัวอย่างประกอบได้

ขั้นตอนที่ 3 การนำไปใช้ (Application) หมายถึง สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ หรือนำเอากฎ สูตร หลักการมาใช้ในการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถแยกแยะให้เห็นส่วนประกอบ จำแนกประเภท หาความสัมพันธ์ของส่วนย่อยของสิ่งของตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 5 การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง สามารถนำเอาส่วนย่อย ๆ มาประกอบ เห็นสิ่งใหม่ เรียบเรียงเรื่องราว ออกแบบการทดลอง การเรียนรู้ระดับนี้ เน้นความสร้างสรรค์

ขั้นที่ 6 การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตีความ ประเมิน จัดกลุ่ม วิเคราะห์โดยใช้สถิติเป็นเครื่องสนับสนุนว่าดี ปานกลาง เลว

จากโครงสร้างความรู้ของ Bloom จะเห็นได้ว่าความจำนั้นเป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มีความจำแล้วจะเกิดความเข้าใจไม่ได้ ในทำนองเดียวกันการนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจ เป็นเช่นนี้เรื่อยไปทุกขั้น

2.1.1.3 การวัดความรู้

กิติมา ปรีดีติลล (2520) เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความรู้มีหลายชนิด แต่ละชนิดมีความเหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมใช้วัดกันมากคือ แบบทดสอบ แบบทดสอบถือว่าเป็นสิ่งเร้า เมื่อนำไปเร้าผู้ถูกสอบ ให้แสดงอาการ

ตอบสนองออกมาด้วยพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพูด การเขียน การทำท่าทาง เพื่อให้สามารถสังเกตเห็นหรือสามารถนับจำนวนปริมาณได้ เพื่อนำไปแทนอันดับหรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น โดยรูปแบบของข้อสอบหรือแบบทดสอบมี 3 ลักษณะ คือ 1) ข้อสอบปากเปล่า เป็นการทดสอบด้วยวาจาหรือคำพูดระหว่างผู้ทำการสอบกับผู้ ถูกสอบโดยตรงหรือบางครั้งเรียกว่า “การสัมภาษณ์” 2) แบบสอบข้อเขียน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ - แบบความเรียง เป็นแบบที่ต้องการให้ผู้สอบบรรยาย ประพันธ์หรือวิจารณ์ เรื่องราวที่เกี่ยวกับความรู้นั้น - แบบจำกัด คำตอบเป็นข้อสอบที่ให้ผู้สอบพิจารณาเปรียบเทียบ ตัดสินข้อความ หรือรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 4 แบบ คือ แบบถูก ผิด แบบจับคู่ และแบบเลือกตอบ และ 3) ข้อสอบภาคปฏิบัติ เป็นข้อสอบที่ไม่ต้องการให้ผู้ถูกสอบตอบสนองออกมาด้วยคำพูดหรือเขียนเครื่องหมายใด ๆ แต่มุ่งให้แสดงพฤติกรรมด้วยการกระทำจริง

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535, น. 51) การวัดความรู้ ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึก ประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากคำสอนการบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอนรวมทั้งตำราจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัด ความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิดคือ 1) ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริงหรือรายละเอียดเนื้อหาต่าง ๆ 2) ความรู้ในวิธีการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ ต่าง ๆ และ 3) ถามความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำ ข้อสรุปหรือหลักการ ของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหลักลักษณะ เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของ เนื้อหานั้น ๆ

รวีวรรณ ชินะตระกูล (2533, น. 38-41) การสร้างแบบทดสอบเพื่อเป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ 1) แบบอัตนัย เป็นแบบทดสอบที่ผู้สอบต้องเขียนตอบ เป็นการยากที่จะควบคุมการตอบของผู้สอบได้ โดยมีรูปแบบดังนี้ แบบทดสอบที่ไม่จำกัดคำตอบ (Essay – Extended Response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิ์ในการตอบอย่างเสรี แบบทดสอบที่จำกัดคำตอบ (Essay – Restricted Response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิ์ในการตอบจำกัด แบบทดสอบแบบตอบสั้น ๆ (Short – Answer) หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องการคำตอบที่เป็นวลีเท่านั้น และแบบทดสอบแบบให้เติมคำให้สมบูรณ์ หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องการให้เติม คำตอบ 2) แบบปรนัย เป็นแบบทดสอบที่มีรูปแบบ (Structure) มากที่สุด สามารถใช้วัดผลได้แบบทดสอบ โดยมีรูปแบบดังนี้คือ แบบถูกผิด (True – False) คำถามชนิดนี้ถามถึงความจริง หลักการ กฎต่าง ๆ และการตีความ แบบทดสอบแบบจับคู่ (Matching) ลักษณะของข้อสอบจะมี 2 คอลัมน์ คอลัมน์หนึ่งเป็นชุดของคำถาม อีกคอลัมน์หนึ่งเป็นชุดคำตอบ ซึ่งผู้ตอบจะเลือกคำตอบที่ถูกต้อง เพื่อให้สอดคล้องกับคำถาม และแบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ข้อสอบแบบนี้จะประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นส่วนของโจทย์ (Stem) อีกส่วนหนึ่งเป็นตัวเลือก (Alternative) มีตั้งแต่ 3 – 5 ตัวเลือก แบบทดสอบประเภทนี้จะวัดความสามารถของสมองได้ตั้งแต่ต่ำจนถึงขั้นสูง ๆ โดยคำตอบ ในตัวเลือกนั้นจะมีข้อถูกอยู่เพียงข้อเดียว ส่วนข้ออื่น ๆ เป็นตัวลวง (Distracters) เป็น

แบบทดสอบที่นิยมใช้กันมาก เพราะมีข้อดีที่ว่าทำให้คะแนนไม่ว่าใครตรวจ การให้คะแนนจะเท่ากันเสมอ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ในการสร้างเครื่องมือวัดความรู้ความเข้าใจจะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับนิยาม ซึ่งในที่นี้คือนิยามความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรูปแบบเครื่องมือที่วัดมีทั้งแบบปรนัยและอัตนัย โดยผู้วิจัยสนใจที่จะใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นปรนัยแบบถูกผิด (True – False) มาเป็นเครื่องมือในการวัดความรู้

2.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.1.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ธรร สุนทรายุทธ (2551, น. 295) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่อินทรีย์กระตุ้นให้มีการตอบสนองอย่างมีทิศทาง และดำเนินไปสู่เป้าหมาย (Goal) ตามที่ต้องการ แรงจูงใจนี้อาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในอินทรีย์ของบุคคล ได้แก่ ความสนใจความต้องการแรงขับ เจตคติ หรือเกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายนอกมากระตุ้น อันได้แก่ แรงกระตุ้น (Incentive) ความต้องการของกลุ่ม เป็นต้น

จันทรานี สงวนนาม (2553, น. 252-253) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการ (Needs) แรงขับ (Drivers) ซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ส่วนเครื่องล่อหรือสิ่งจูงใจ (Incentives) เกิดจากการจูงใจภายนอก เช่น การให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน เป็นต้น เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับ แรงขับที่เกิดขึ้นจะไปกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ด้วยการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ

สัมมา รธนินทรีย์ (2553, น. 133) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า ความปรารถนาที่จะกระทำการใด ๆ ที่คิดว่ามีคุณค่าด้วยความเต็มใจของบุคคลในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้น ๆ เป็นสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่จะเป็นสิ่งเร้าที่มากระตุ้นทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น รางวัล คำชมเชย ให้เกิดแรงขับ คือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลอันเนื่องมาจากความต้องการ

พัชรี เหลืองอุดม (2554, น. 17) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า สิ่งที่เป็นพลัง

สมุทร ชำนาญ (2556, น. 265) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า การจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายาม (Effort) ผลักดันให้เกิดผลการกระทำอย่างต่อเนื่อง (Persistence) มีแนวทาง (Direction) ที่แน่นอน เพื่อไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ

ภารดี อนันต์นารี (2555, น. 113) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า สภาพที่กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในทิศทางที่ตนต้องการ ทั้งนี้เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางที่กำหนด

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการกระตุ้นให้มนุษย์แสดงออกมาอย่างมีทิศทางและเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยมีแรงขับหรือการกระตุ้นจากภายในตัวบุคคล และสิ่งจูงใจที่เกิดจากการจูงใจภายนอก

2.1.2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

การจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคล เพราะแรงจูงใจกระตุ้นให้การทำงานของแต่ละคนจะผลักดันให้กันไปตามเป้าหมายที่ต้องการได้ โดยทั่วไปมนุษย์มิได้ทำงานเต็มความสามารถที่มีอยู่ของตนเอง ซึ่งการจูงใจด้วยแรงกระตุ้นจากภายใน และสิ่งจูงใจจากภายนอกตัวบุคคล เช่น รางวัล หรือคำชมเชยต่าง ๆ เป็นต้น จะทำให้มนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นเหล่านั้น

ธร สุนทรายุทธ (2551, น. 295) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังผลักดันให้มนุษย์มีการเคลื่อนไหวไปสู่เป้าหมายที่แต่ละคนต้องการ หากขาดแรงจูงใจมนุษย์อาจเปรียบได้กับหุ่นยนต์ตัวหนึ่งที่เคลื่อนไหวได้ตามคำสั่งหรือความต้องการของคนอื่น และพฤติกรรมหลาย ๆ อย่างของมนุษย์จะไม่เกิดขึ้นถ้าปราศจากแรงจูงใจ ซึ่งแรงจูงใจมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ 1) แรงจูงใจส่งเสริมให้ทำงานสำเร็จ เป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรม แรงผลักดันนั้น ๆ อาจเกิดจากภายในหรือภายนอกก็ได้ และ 2) แรงจูงใจกำหนดแนวทางของพฤติกรรมซึ่งควรเป็นไปในรูปแบบใด นำพฤติกรรมให้ตรงทิศทางเพื่อที่จะบรรลุเป้าประสงค์คือความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์การ (ภารดี อนันต์นาวิ, 2555, น. 113; จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555, น. 217) การสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับสมาชิกในองค์การเป็นทักษะสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหาร ต้องเรียนรู้และฝึกฝน และนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลแก่องค์การ (จันทราณี สงวนนาม, 2553, น. 252)

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นแรงกระตุ้นผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกไปเพื่อตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้น เพื่อให้ผู้ตามแสดงพฤติกรรมในทิศทางบวก ผู้บริหารต้องสร้างแรงจูงใจให้ตรงกับความต้องการของผู้ตาม โดยการทำงานเต็มความสามารถของผู้ตาม ต้องอาศัยแรงจูงใจที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์การกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยความพึงพอใจ ตั้งใจ และเต็มใจ เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทาง หรือแนวทางให้บุคคลกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.1.2.3 ประเภทของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาแบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ (จันทราณี สงวนนาม, 2553, น. 253-254) 1) การจูงใจภายใน หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการจะกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเอง โดยไม่ต้องใช้สิ่งล่อใจใด ๆ มากระตุ้น ซึ่งถือว่ามีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่ง การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่ ความต้องการ (Needs) ความปรารถนา (Desire) ความทะเยอทะยาน (Ambition) ความสนใจพิเศษ (Special Interest) และทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude) และ 2) การจูงใจภายนอก หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับการกระตุ้นจากภายนอกเพื่อนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมตามจุดมุ่งหมายของผู้กระตุ้น การจูงใจภายนอก ได้แก่ เป้าหมาย ความคาดหวัง ความก้าวหน้า สิ่งล่อใจต่าง ๆ เช่น การชมเชย การติเตียน การให้รางวัล การประกวด การลงโทษ การแข่งขัน เป็นต้น

สรุปได้ว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะของบุคคลที่มีหรือไม่มีความต้องการจะกระทำบางสิ่งบางอย่างที่ต้องอาศัยแรงจูงใจภายใน คือ ความปรารถนาความต้องการจากภายในตนเอง และแรงจูงใจภายนอกคือ จุดมุ่งหมายความคาดหวัง หรือสิ่งล่อใจต่าง ๆ

2.1.2.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

สัมมา ธรณิธย์ (2553, น. 135-136) กล่าวว่า องค์ประกอบแรงจูงใจมี 2 ประการคือ 1) องค์ประกอบภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายนอกที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 2) องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความต้องการ (Needs) ในการจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ เจตคติ (Attitudes) เป็นความเชื่อ ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ หากมีเจตคติที่ดีต่องานหรือเพื่อนร่วมงานก็เป็นแรงผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย แต่หากมีเจตคติไม่ดีก็ย่อมทำงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ยาก ค่านิยม (Values) เป็นการพิจารณาถึงคุณค่าของตนพึงพอใจที่จะปฏิบัติ พยายามเลือกที่จะทำตามค่านิยมที่ตนเองมี เช่น การใช้ของที่มีราคาแพง เป็นต้น ความวิตกกังวล (Anxiety) ความวิตกกังวลในการทำงาน อาจก่อให้เกิดอุปสรรคและเกิดแรงผลักดันให้สามารถดำเนินการอย่างละเอียดรอบคอบได้ ในกรณีที่บุคคลนั้นมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงที่อาจจะสามารถประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบภายนอก ได้แก่สิ่งแวดล้อมภายนอก และองค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความต้องการ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความวิตกกังวล ซึ่งประกอบกันเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นสามารถประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.1.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่สุด ทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งมีแนวคิด ดังนี้ (ภารดี อนันต์นาวิ, 2555, น. 119) คือ 1) ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น โดยจะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด 2) ความต้องการของมนุษย์มีความต่อเนื่องไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการหนึ่งใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการชนิดใหม่ขึ้นอีก 3) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการระดับต่ำแล้ว จะมีความต้องการระดับสูงขึ้นไปหรือเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการระดับสูงแล้ว ก็อาจเกิดความต้องการระดับต่ำอีกก็ได้ และ 4) ความต้องการแต่ละระดับของมนุษย์มีความเกี่ยวเนื่องกัน และซ้ำซ้อนกัน ความต้องการในทุกระดับไม่สามารถแยกออกจากกันได้เด็ดขาด มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจากความต้องการที่จำเป็นของมนุษย์ จากต่ำสุดไปหาสูงสุด ดังนี้ (Hicks & Gullett, 1976, p. 278 อ้างถึงใน ภารดี อนันต์นาวิ, 2555, น. 119-120)

ระดับที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อให้ดำรงชีวิตได้ เช่น ความต้องการปัจจัยสี่ เป็นต้น

ระดับที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการความปลอดภัย เช่น การคุ้มครอง เป็นต้น

ระดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นทั้งผู้ให้และผู้รับจากสังคม ถ้าไม่ได้รับจะรู้สึกโดดเดี่ยว ว่าเหว

ระดับที่ 4 ความต้องการชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง การยอมรับนับถือจากคนอื่น ๆ และความต้องการยอมรับนับถือตนเอง การเคารพตนเอง

ระดับที่ 5 ความต้องการความสำเร็จ (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการพัฒนาตนเองตามศักยภาพสูงสุด ได้แสดงออกซึ่งทักษะและความเป็นเลิศในบางสิ่งบางอย่างที่ตนมีความต้องการสำเร็จสูงสุดแห่งตน เป็นกระบวนการที่ไม่มีที่สิ้นสุด ตามทฤษฎีนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องสามารถระบุและเข้าใจความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมแก่บุคลากรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงส่งและควบคุมพฤติกรรมองค์การได้ (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555, น. 220)

ทฤษฎีแรงจูงใจของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Existence-Relatedness-Growth Theory) หรือทฤษฎี ERG. ได้ปรับปรุงแนวความคิดจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ (Maslow) มาเป็นความต้องการของมนุษย์ใน 3 ระดับ (สัมมา ธรนิธย์, 2553, น. 142; จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555, น. 223) ดังนี้

ระดับที่ 1 ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ได้ (Existence Needs: E) เป็นความต้องการที่จะมีสิ่งต่าง ๆ เพื่อการยังชีพ และตรงกับความต้องการทางกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์ (Maslow)

ระดับที่ 2 ความต้องการการติดต่อความสัมพันธ์ (Relatedness Needs: R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กันและเป็นส่วนหนึ่งในสังคม และตรงกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์ (Maslow)

ระดับที่ 3 ความต้องการการเจริญเติบโตก้าวหน้า (Growth Needs: G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความเติบโตก้าวหน้าและมีความสามารถเพิ่มขึ้นและตรงกับความต้องการชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จของมาสโลว์ (Maslow)

ทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่าทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ด้วยความเชื่อที่ว่าความต้องการของมนุษย์อาจจะก้าวขึ้นหรือก้าวลงบนลำดับขั้นของความต้องการได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้น ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด (McClelland's Motivation Theory) มีความเชื่อว่า แรงจูงใจสำคัญที่สุดของมนุษย์ คือ ความต้องการสัมฤทธิ์ผล มนุษย์มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้บรรลุผลโดยเร็ว เขาได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ (จันทร์ธานี สงวนนาม, 2553, น. 258) คือ 1) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Needs for Achievement: n Ach) 2) ความต้องการความรักและความผูกพัน (Needs for Affiliation: n Aff) และ 3) ความต้องการอำนาจ (Needs for Power: n Power)

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด ได้เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจว่า ผู้ที่จะทำงานได้อย่างประสบความสำเร็จ ต้องมีแรงจูงใจด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูงความสำเร็จของงานจะทำได้ โดยการกระตุ้นความต้องการด้าน n Ach เป็นสำคัญ บุคคลแต่ละคนเมื่อมี n Ach สูง ก็สามารถทำงานได้สำเร็จและช่วยให้องค์การมีประสิทธิผล

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) เป็นแนวคิดบนสมมติฐานที่ว่าความพยายามในการทำงานของบุคลากรจะมากแค่ไหนขึ้นอยู่กับผลที่พวกเขาจะได้รับจากความพยายามนั้น บุคลากรจะมีแรงจูงใจเมื่อพวกเขาเชื่อว่าความพยายามนั้นสามารถทำให้

งานสำเร็จ และจะได้รับการตอบแทนผลงานนั้นด้วยรางวัลที่มีคุณค่าต่อพวกเขาเป็นอย่างมาก การที่ผู้บริหารจะนำทฤษฎีนี้มาใช้ให้ได้ผล จะต้องพิจารณารางวัลที่สามารถสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรและพิจารณาว่าคุณค่าของรางวัลเหล่านี้จะแตกต่างกันอย่างไรสำหรับบุคลากรแต่ละคน จากนั้นจึงแจ้งให้พนักงานทราบว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้รับรางวัล และผู้บริหารต้องให้ข้อมูลป้อนกลับสู่พนักงานในเรื่องของผลการทำงาน โดยถ้าบุคลากรมีพฤติกรรมตามที่องค์กรต้องการจะต้องให้รางวัลที่มีคุณค่ากับบุคลากรทันที (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555, น. 225)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ได้นำเสนอผลการวิจัยเรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย เพื่อศึกษาถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับงาน โดยเฉพาะปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจต่องาน เป็นคนละปัจจัยกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจต่องาน มนุษย์สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้จากการใช้ปัจจัย จูงใจและปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (สมุทร ชำนาญ, 2556, น. 279-283) ดังนี้ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยตัวงานโดยตรง ประกอบด้วย 1) การได้รับความสำเร็จ (Achievement) 2) การได้รับความยอมรับนับถือ (Recognition) 3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) หรือโอกาสเจริญเติบโตในตำแหน่ง (Possibility of Growth) 4) ลักษณะของงาน (Work Itself) และ 5) ความรับผิดชอบต่องาน (Responsibility) สำหรับปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Hygiene Factors or Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Job Dissatisfies) ซึ่งไม่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัวงาน ประกอบด้วย 1) สถานภาพในองค์กร (Status) รวมถึงสภาพการทำงาน (Working Condition) 2) สัมพันธภาพกับบุคลากรในองค์กร หมายถึง สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (Relations with Supervisors) กับเพื่อนร่วมงาน (Peer Relations) และกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relations with Subordinates) 3) คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา (Quality of Supervision) 4) นโยบายและการบริหารขององค์กร (Company policy and administration) รวมทั้งความมั่นคงในการงาน (Job Security) และ 5) เงินเดือน (Salary) หรือค่าจ้าง (Pay)

เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) เชื่อว่าปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในงานโดยตรงหากองค์กรสามารถจัดปัจจัยจูงใจที่เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของบุคคลแล้วจะเป็นส่วนที่สร้างแรงจูงใจ เห็นยวรงค์ให้บุคคลเกิดความผูกพันกับงานและองค์กรโดยตรง จึงกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ (Satisfied Factors) ให้แก่บุคคลในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สำคัญยิ่งของงานทำหน้าที่รักษาคนไว้ในองค์กรในลักษณะที่ทำให้เขายังทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Unsatisfied Factors) อาจเป็นสาเหตุที่ไม่สามารถเห็นยวรงค์คนไว้ในองค์กรได้ ถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ หรือพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในการทำงานลงจนถึงระดับศูนย์ และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตาม จะเพียงป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้นแต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงานได้ จากการศึกษาปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่หากองค์กรจัดให้มีอย่างเหมาะสมแล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ในงานชิ้น หากองค์การไม่สามารถจัดให้มีได้ผลที่เกิดขึ้น คือ ไม่มีความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัย
สุขอนามัยนั้น หากเป็นองค์การสามารถจัดให้ได้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้ไม่มีความไม่พึงพอใจในงาน
และในทางตรงกันข้ามหากองค์การไม่สามารถจัดหาได้อย่างเหมาะสมแล้วจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ
ในงานเกิดขึ้น (สมุทร ชำนาญ, 2556, น. 279-283)

2.1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.1.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติ มาจากภาษาลาตินว่า Aptus มีความหมายว่า เหมาะเจาะ
(Fitness) หรือ การปรุ่่งแต่ง (Adaptness) ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude ซึ่งแปลว่า ความรู้สึก
ความเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, น. 395) ได้ให้ความหมายทัศนคติว่าเป็นคำสมาส
ระหว่างคำว่า ทัศนะ ซึ่งแปลว่าความเห็น กับคำว่าคติซึ่งแปลว่าแบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมกันเข้า
จึงแปลว่า ลักษณะของความเห็น ซึ่งหมายถึงความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคล
ใด บุคคลหนึ่ง

พรพรรณ เจริญปัญญา (2535, น. 33) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะ
ของจิตใจซึ่งรวมทั้ง ความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มที่จะสนองตอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และ
สถานการณ์ต่าง ๆ อาจจะเป็นไปในทางบวกหรือลบก็ได้ โดยเริ่มจากบุคคลต้องมีความรู้ความเข้าใจ
เกี่ยวกับสิ่งนั้นก่อนแล้วทำการประเมินค่าสิ่งนั้นตามประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านมา โดยเก็บเอาไว้เป็น
อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด สะสมไว้เป็นความตั้งใจ แล้วจึงสะท้อนความรู้สึกนั้นออกมาเป็นพฤติกรรม

นฤมล เจริญพงศ์พันธ์ (2540, น. 14) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง
ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรม
ตามองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านความรู้ องค์ประกอบด้านรู้สึกและองค์ประกอบด้าน
แนวโน้มพฤติกรรม

อัญชลี เจริญชาติ (2541, น. 15) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลของ
ความสัมพันธ์ที่คาบ เกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ หรือความรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมี
พฤติกรรมได้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบ
ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2550, น. 1-2) ได้ให้ความหมายของคำว่าทัศนคติว่า
ทัศนคติหรืออาจ ใช้คำว่าเจตคติ ทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้าน
ปฏิบัติ แต่ทัศนคติ ไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะ
ได้ตอบสนองให้ ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ (2543, น. 20) ได้อธิบายได้ว่า ทัศนคติ
หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดๆ อันได้จากประสบการณ์หรือการเรียนรู้และเป็น
แนวโน้มที่จะ แสดงออก ซึ่งพฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540) ได้อธิบายไว้ว่า ทัศนคติเป็นความคิด
เกี่ยวข้องกับความชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ คนหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของ

คนต่อบางสิ่ง ซึ่งความรู้สึกนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออกต่อสิ่งนั้น แล้วทำการวัดทัศนคติอย่าง ต่อเนื่องเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค

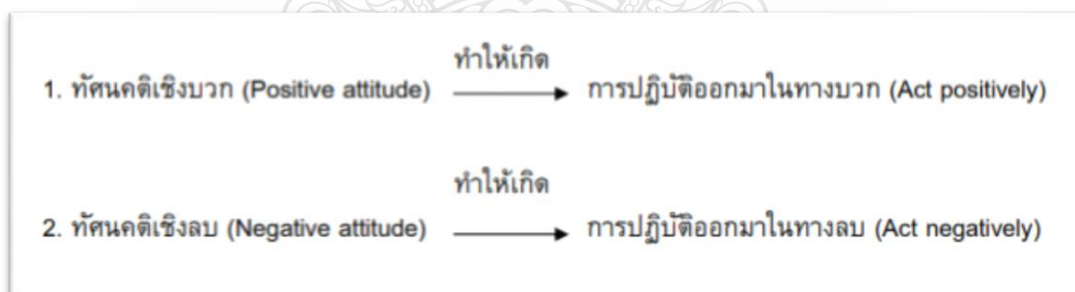
อลพอร์ต (Allport. 1975, p. 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติว่า สภาวะของความ พร้อมทางด้านจิตซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงที่ กำหนดทิศทางของ ปฏิกริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เคนด์เดอ์ (Howard H. Kendler. 1963, p. 572) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความ พร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุน หรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์หรือแนวความคิด

กูต (Good. 1973, p. 59) กล่าวว่า ทัศนคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกของ คนเราที่ความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเราในด้านความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ต่อสิ่งนั้น ๆ

ซิลส์ (H. Childs, p. 1975) กล่าวว่า ทัศนคติหมายถึงแนวโน้มของ คน ๆ หนึ่งที่มีต่อสิ่งเร้าหรือ เรื่องบางเรื่อง รวมถึงผลรวมถึงความรู้สึก อคติ ความกลัว ความคิด และ ความรู้สึกอื่น ๆ ที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ

จากความหมายของทัศนคติที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึก คิดของผู้บริโภคทั้งในทางบวกและทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด ภายใต้อิทธิพลของสิ่งหนึ่งซึ่งย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ตามความหมายของซิลส์ (H. Childs. 1975)

2.1.3.2 ลักษณะของทัศนคติ

รงชัย สันติวงษ์ (2539, น. 161-162) ได้สรุปคุณลักษณะของทัศนคติไว้ ดังนี้คือ 1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่มืออยู่ภายใน กล่าวคือ เป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้น ภายในของแต่ละบุคคล 2) ทัศนคติจะมีใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้องอยู่ด้วยในภายนอก และทัศนคติจะก่อตัวจากการประเมินหลังจากที่ได้เกี่ยวข้อง กับสิ่ง ภายนอกดังกล่าว แสดงว่าทัศนคติที่มีอยู่จะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ 3) ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร กล่าวคือ ภายหลังจากที่ทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว ทัศนคตินั้นจะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร

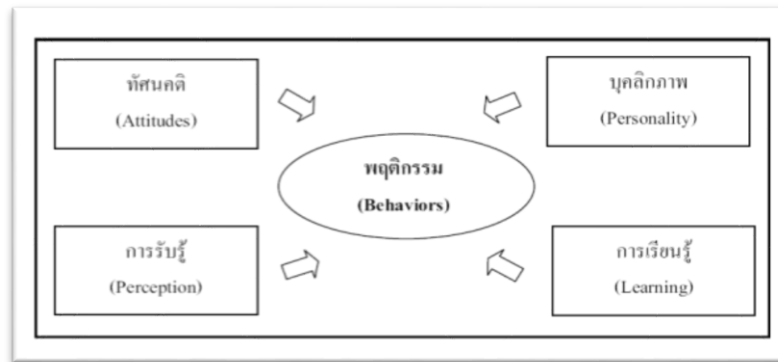
และไม่เปลี่ยนแปลงทันทีที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้น จะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงย่อมต้องใช้เวลา เพื่อกระบวนการดังกล่าวด้วย และ 4) ทัศนคติจะมีความหมายอ้างอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ ทัศนคติไม่ได้เกิดขึ้นมาจากภายในแต่เป็นสิ่งที่ก่อตัว หรือเรียนรู้จากสิ่งที่มีตัวตนที่อ้างอิงได้ สิ่งที่ใช้อ้างอิงเพื่อการ สร้างทัศนคติอาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคมหรือ แม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

พยอม วงศ์สารศรี (2537, น. 237) ได้สรุปลักษณะของทัศนคติไว้ดังนี้คือ

- 1) ทัศนคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราจะรู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจจะแสดงออกมากด้วยคำพูด สีหน้า และท่าทางได้
- 2) ทัศนคติเป็นเรื่องซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะ ซับซ้อนมาก เช่น สมพรไม่ชอบงานที่ทำอยู่โดยให้เหตุผลว่างานที่ทำอยู่นั้นหนักมาก แต่ที่จริงแล้วสมพรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานแฝงอยู่ และ 3) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นในทางดี หรือไม่ดีก็ตามอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป หรือมีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนจากทัศนคติที่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ไม่ยอมรับ หรือเปลี่ยนจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ยอมรับ

2.1.3.3 ความสัมพันธ์ของทัศนคติและพฤติกรรม

แฮร์รี ซี. เดเรียนดิส (อ้างอิงจาก สุชาติดา วรระมานี. 2542, น. 60-61) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์เป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการทำพฤติกรรมนั้นๆ แล้ว ดังนั้น ทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรม การแสดงออกที่สังเกตได้กับทัศนคติต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นที่เชื่อกันว่าทัศนคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลและขณะเดียวกันการแสดงออกหรือการปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ ด้วย พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากทัศนคติ มีขั้นตอนดังนี้ 1) K = Knowledge เป็นการเกิดความรู้ เช่น ทราบไหมว่าสินค้าตัวนี้ขายที่ใด ภาพยนตร์เรื่องนี้ฉายที่ใด เมื่อเราทราบแล้วขั้นตอนต่อไปของพฤติกรรมคือ 2) A = Attitude เป็นการเกิดทัศนคติ เมื่อเกิดความรู้ในขั้นต่อมาจะเกิดความรู้สึก ชอบหรือไม่ชอบ ทราบแล้วชอบหรือไม่ ซึ่งความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ (Attitude) จะส่งผลไป ที่การกระทำ (Practice) 3) P = Practice เป็นการเกิดการกระทำหลังจากที่เกิดความรู้และทัศนคติแล้วก็จะเกิดการกระทำ พฤติกรรมของบุคคลสามารถที่จะกำหนดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคล ได้แก่ ทัศนคติ (Attitude) บุคลิกภาพ (Personality) การรับรู้ (Perception) และการเรียนรู้ (Learning) แสดงดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม (ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2540)

2.1.3.4 โมเดลทัศนคติ (Structural Model of Attitudes)

ชิฟฟ์แมนและคานุก (Schiffman; & Kanuk. 2007, p 235) ได้กำหนดองค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model) หมายถึง โมเดลทัศนคติที่ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive) หรือความรู้ (Knowledge) 2) ส่วนของความรู้สึก (Affective หรือ Feeling Learning) และ 3) ส่วนของพฤติกรรม (Conative หรือ Doing หรือ Behavior) แสดงดังภาพที่ 2.3



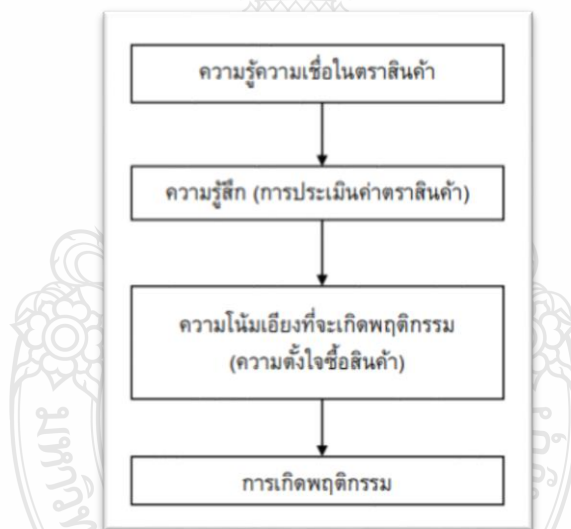
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model)

(ที่มา : Schiffman; & Kunuk, 2007, p. 235 Consumer Behavior, p.168)

จากภาพที่ 2.3 แสดงถึงองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้ คือ 1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) ความเชื่อ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk. 2007, p. 236) ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบส่วนแรกซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการประสบประสานกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้นี้และผลกระทบต่อ การรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งหมายถึง สภาพด้านจิตใจซึ่งสะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งก็คือการที่ผู้บริโภคมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งคุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง 2) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) จะสะท้อนอารมณ์ (Emotion) หรือ ความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มี

ต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk. 2007, p. 236) ส่วนของความรู้สึกมีการค้นพบโดยผู้วิจัยผู้บริโภค ซึ่งมีการประเมินผลเบื้องต้นโดยธรรมชาติ ซึ่งประเมินทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย และ 3) ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior หรือ Doing) จะสะท้อนถึงแนวโน้มจะมีพฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจ หมายถึงความตั้งใจที่จะซื้อ (Intention to Buy) (Schiffman; & Kanuk. 2007, p. 237) หรือแนวโน้มการกระทำที่แสดงออกหรือความโน้มเอียงที่จะซื้อสินค้า

เฮนรี (Henry. 1995, p. 267) ได้เสนอแนวคิดว่าองค์ประกอบของทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบทางความคิด หรือการรับรู้ เป็นความเชื่อ ความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งใด เช่น ตราสินค้า ซึ่งความเชื่อในวัตถุเดียวกันอาจจะแตกต่างกันได้ในแต่ละบุคคล 2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก คือ ความรู้สึกโดยรวมในเรื่องของความชอบและอารมณ์ ที่มีต่อวัตถุนั้น ๆ เช่น อาจเกิดจากผลของการประเมินในคุณสมบัติหลายๆ คุณสมบัติของสินค้าก็ได้ เรื่องของความรู้สึกนั้นขึ้นอยู่กับบุคคลและสถานการณ์ด้วย และ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม คือ แนวโน้มในการกระทำหรือการแสดงออก ความโน้มเอียงที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ แสดงดังภาพที่ 2.4

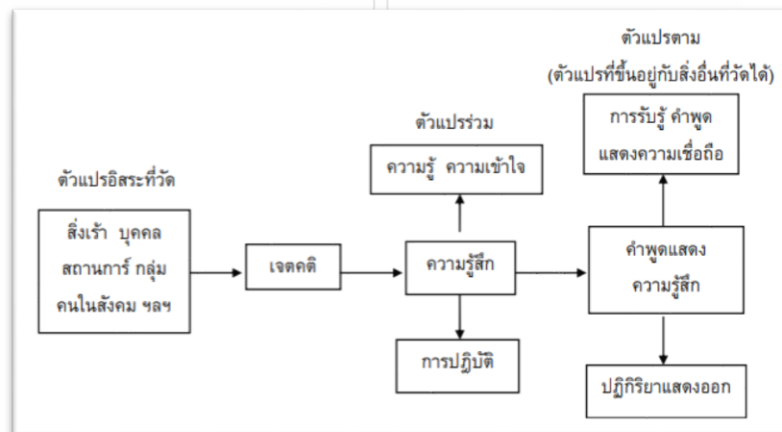


ภาพที่ 2.4 แบบจำลององค์ประกอบของทัศนคติ (ที่มา : Assael, Henry, 1995)

จากภาพที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้หรือความเชื่อนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อตราสินค้าและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น ซึ่งการเข้าใจในองค์ประกอบนี้เป็นสิ่งสำคัญ ต่อนักการตลาดเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะเป็นสิ่งที่ช่วยบ่งชี้ในความสำเร็จของกลยุทธ์การตลาด

ลาซีย์ ทองเรือง (2550, น. 10) เจตคติหรือทัศนคติ (attitude) เป็นคำ ๆ เดียวกัน หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคล หรือความรู้สึกเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย หรือทำที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับได้พบเห็นหรือรับทราบ ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ว่าชอบหรือไม่ชอบ เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด และมีแนวโน้มที่จะทำการตอบสนองต่อสิ่งนั้น ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธก็ได้

Triandis (อ้างอิงจาก กฤษณา ศักดิ์ศรี. 2530, น. 15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของ เจตคติไว้ดังนี้ 1) องค์ประกอบทางด้านความรู้ ความเข้าใจ (A Cognitive Component) เป็นเพียงองค์ประกอบทางด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคคลต่อสิ่งเร้าซึ่งได้แก่ บุคคล สถานการณ์ สังคม 2) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (An Affective Component) เป็นองค์ประกอบที่มีต่อ สิ่งต่าง ๆ เนื่องจากองค์ประกอบที่ 1 คือ เมื่อมีความรู้ ความเข้าใจแล้วจะเกิดความรู้สึกต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ 3) องค์ประกอบทางการกระทำ (A Behavioral Component) เมื่อเกิดองค์ประกอบ ที่ 1 และ 2 แล้ว จะเกิดความพร้อมทางการกระทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 2 ด้านดังกล่าว แสดงดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบของเจตคติ (ที่มา : กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2530, น.16)

กล่าวโดยสรุปองค์ประกอบของเจตคติแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) องค์ประกอบทางด้านความรู้ 2) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก 3) องค์ประกอบด้านการกระทำ องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเป็นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคล ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปพอใจ ไม่พอใจ ชอบ ไม่ชอบ ฯลฯ ซึ่งความรู้สึกก็จะมีผลต่อการแสดงออกของบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่า เจตคติเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลมีเจตคติไปในทางใดมักจะมีพฤติกรรมไปในทางนั้น

2.1.3.5 การเกิดทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2530, น. 64-65) ได้กล่าว การเกิดขึ้นของทัศนคติว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Experience) ต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายและแหล่ง สำคัญที่ทำให้เกิดทัศนคติ คือ 1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะ อย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีและไม่ดี จะทำให้บุคคลนั้นเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน 2) การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from Others) การได้รับการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ 3) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ 4) ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติของบุคคลหลายอย่างเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน วัด หน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

ฟอสเตอร์ (Foster. 1995, p. 119) ได้สรุปแนวคิดที่เกี่ยวกับการเกิดของทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับมูลเหตุ 2 ประการ คือ 1) ประสบการณ์ (Experience) ที่บุคคลกับสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือสถานการณ์จากการได้พบเห็น ค้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experience) และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปภาพ หรือได้อ่านเกี่ยวกับเรื่องนั้น แต่ไม่ได้เห็นหรือ ไม่ได้ทดลองกับของจริงด้วยตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience) เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลรับทราบ (Cognitive) บุคคลจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งที่เขาไม่มี ประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม Foster ได้สรุปความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ แสดงดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 ที่มาของทัศนคติตามแนวคิดของ Foster (ที่มา : Foster, 1952)

2.1.3.6 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติมีวิธีแตกต่างกัน (ณรงค์ ประภาณนต์; และคณะ. 2541, น. 26-27) ได้แก่

1) การวัดทัศนคติโดยใช้ช่วงปรากฏที่เท่ากัน (Equal – Appearing Intervals) วิธีนี้สร้างขึ้นโดย Thurstone ใช้วัดความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าเป็นไปใน ทางบวกหรือ ทางลบ การวัดนั้นต้องทำการสร้างข้อความที่แทนความรู้สึกของกลุ่มบุคคลให้มากที่สุด เพื่อนำไปให้ คณะกรรมการพิจารณาตัดสินเลือกข้อความที่สร้างขึ้นมานั้น โดยเรียงลำดับความเห็นด้วยมากที่สุด ไป จนถึงไม่เห็นด้วยมากที่สุด จำนวน 11 ลำดับ แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์นี้ได้จากการให้ระดับข้อความต่าง ๆ ทั้งหมดจากคณะกรรมการ

2) การวัดทัศนคติโดยใช้วิธีลิเกิร์ต (Likert Method of Surmated Rating) วิธีนี้สร้างขึ้นโดย Renis Likert วิธีวัดคือ สร้างข้อความทัศนคติ (Attitude Statement) ขึ้นมาหลาย ๆ ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา วิธีวัดทัศนคติแบบลิเกิร์ต เป็นที่นิยมใช้กัน แพร่หลายเนื่องจากสามารถสร้างได้ไม่ยาก มาตรฐานการวัดทัศนคติแบบลิเกิร์ตนี้ ประกอบด้วย ข้อความที่แสดงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ ระดับคะแนน 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับคะแนน 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย ระดับคะแนน 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วย และ ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3) การวัดทัศนคติโดยวิธีวิเคราะห์สเกล (Scalogram Analysis) วิธี วิเคราะห์สเกลนี้เป็นวิธีการที่อธิบายถึงขบวนการในการประเมินผล กลุ่มของข้อความว่าเป็นไปตาม

ลักษณะ Guttman Scal หรือไม่ ตามความคิดของ Guttman เชื่อว่าสเกลวัดทัศนคติควรมีข้อความเพียง 4 – 6 ข้อความ หรือมากที่สุด 10 – 12 ข้อความเท่านั้น แล้วให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย การให้คะแนนจะให้คะแนน 1 สำหรับข้อความที่เห็นด้วยและให้ คะแนน 0 สำหรับข้อความที่ไม่เห็นด้วย เมื่อสร้างข้อความเสร็จใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 100 ตัวอย่าง ให้กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นต่อข้อความต่าง ๆ โดยเลือกตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยแล้วนำมารวมคะแนนของแต่ละคน จากนั้นเรียงลำดับคะแนนรวมของแต่ละคนจาก มากไปหาน้อย แล้วจึงวิเคราะห์สเกลตามวิธีของ Guttman โดยสร้างตารางขึ้นมาประกอบด้วย ตารางของแต่ละคนในแต่ละข้อ โดยเริ่มจากคนที่ได้คะแนนสูงสุดไปหาต่ำสุด แล้ววิเคราะห์ว่าแต่ละข้อข้อความเข้าหลักเกณฑ์หรือไม่แล้วจึงคัดเลือกข้อความที่มีคนเห็นด้วยมากที่สุดและรองลงมา ตามลำดับเท่าที่ต้องการ

4) การวัดทัศนคติโดยใช้วิธีเทคนิคความหมายจำแนก (Semantic Differential) วิธีการวัดทัศนคติวิธีนี้คิดขึ้นโดยออสกู๊ด (Charles E. Osgood) เป็นการวัด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้คำศัพท์ 2 คำที่มีความหมายตรงข้ามกัน ระหว่างคำทั้งสองนี้จะมีค่าระดับคะแนนอยู่ในระหว่างกลาง โดยปกติจะมีความหมาย ด้วยข้อให้เลือก จำนวน 3, 5, 7 ข้อ ซึ่งให้กลุ่มบุคคลประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งอาจเป็นสถานที่ บุคคลหรือ เหตุการณ์ การประเมินนี้จะให้ผู้ตอบประเมินค่ามากน้อย เช่น ดี – ชั่ว, จริง – เท็จ เป็นต้น

5) การวัดทัศนคติโดยวิธีการสะท้อนให้เห็นภาพ (Projective Techniques) การวัดทัศนคติโดยวิธีการสะท้อนให้เห็นภาพนี้เป็นการวัดทัศนคติทางอ้อม ในการวัดทัศนคตินั้นถ้าผู้ที่จะศึกษาโดยตรงรู้ว่ามีความเจตนาต้องการที่จะทราบถึงอะไร เราอาจจะได้ข้อมูลจาก ผู้ถูกศึกษาไม่ตรงตามทัศนคติที่เป็นจริงของเขาก็ได้ ทั้งนี้เพราะเรื่องที่ศึกษามีส่วนทำให้ผู้ถูกศึกษาเสียหายหรือบางทีเรื่องนั้นไปทำให้เกิดความเสียหาย หรือผู้ถูกศึกษาอาจสร้างตอบให้สอดคล้องกับ ค่านิยมของสังคม ฉะนั้นผู้ศึกษาจึงต้องใช้วิธีการวัดโดยที่ผู้ถูกศึกษาไม่ทราบว่าตนกำลังให้ข้อเท็จจริงในเรื่องใดแน่ ซึ่งวิธีการสะท้อนให้เห็นภาพช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้มากพอสมควร วิธีเหล่านี้ได้แก่ การตอบประโยคให้สมบูรณ์ การโยงความสัมพันธ์ของคำ การใช้ภาพการ์ตูน การให้เล่าเรื่องจากภาพที่เป็นชุดให้ดู การเล่านิทาน เป็นต้น

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเรื่องทัศนคติมาใช้เป็นกรอบงานวิจัย เนื่องจากทัศนคติที่แตกต่างกัน ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบย่อมส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยด้านองค์กรและการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

2.2.1.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2557 อ้างถึงใน ภิญโญ ภูศรี, 2553) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นกระบวนการที่ทำการส่งเสริมชักนำ สนับสนุนและสร้างโอกาสในรูปส่วนบุคคล

กลุ่ม ชมรม สมาชิกร และองค์กรอาสาสมัครแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนดไว้

ยิววัฒน์ วุฒิเมธี (2534) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ พร้อมทั้งจะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของกลุ่มและขณะเดียวกันต้องยอมรับการพัฒนาได้หากมีโอกาสและได้รับการชี้แนะที่ถูกต้อง

จรรยารัตน์ ทิรัญชอุหะ (2542) การมีส่วนร่วม คือ การมีปัจเจกบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด แก้ปัญหา การดำเนินการและกิจกรรม โดยร่วมกันวางแผน โครงการ ร่วมปฏิบัติงานในลักษณะของการเสียสละแรงงาน บริจาคเงิน วัสดุสิ่งของ ร่วมแบ่งปันผลประโยชน์ ร่วมกันบำรุงรักษาสาธารณประโยชน์และร่วมติดตามผลงานด้วยความสมัครใจ เพื่อเป็นการพัฒนาทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

สมบุรณ์ อำพนพนารัตน์ (2542) การมีส่วนร่วม เป็นแนวทางที่เปิดโอกาสให้บุคคลสามารถเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่มีผลกระทบร่วมกันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการ โดยมีการจัดการ การควบคุม การใช้และการกระจายทรัพยากรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการผลิตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินชีวิตทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็น

โคเฮน และ อัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1997 อ้างถึงใน ชูชาติ พวงสมจิตร, 2540) การมีส่วนร่วมจะต้องประกอบด้วยการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง 4 ประการคือ การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์อันเกิดจากโครงการพัฒนา และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่เปิดโอกาสในการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องทั้งกระบวนการพัฒนา เริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนการดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลงาน

2.2.1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

โคเฮน และ อัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1997 อ้างถึงใน ชูชาติ พวงสมจิตร, 2540) กล่าวถึงผลกระทบของสิ่งแวดล้อมเกิดจากกิจกรรมการมีส่วนร่วมที่เป็นปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพและชีวภาพ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านการเมือง ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านวัฒนธรรม และปัจจัยด้านประวัติความเป็นมา เป็นต้น

สุเมธ ทรายแก้ว (2536) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านแบบแผนการดำเนินชีวิต ปัจจัยด้านความรู้และทัศนคติ ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุน ปัจจัยทำงานสถานการณ์

ไพจิตร ไตรวงศ์ย้อย (2538) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ปัจจัยประชากร ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ปัจจัยกระตุ้นจากภายนอก

2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กร นโยบายและแผนงาน

2.2.2.1 ความหมายขององค์การ (Organization)

นักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอความหมาย ขององค์การ แตกต่างกันไป ดังนี้
สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2550, น. 9) กล่าวว่า องค์การเป็น การร่วมมือประสานงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีเหตุผลของบุคคลจำนวนหนึ่งเพื่อให้บรรลุความประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่มีอยู่ร่วมกันอย่างชัดเจน ด้วยวิธีแบ่งแรงงานและหน้าที่ตามสายงานที่กำหนดลำดับชั้น ของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, น. 871) ให้ความหมายของ องค์การว่าเป็นศูนย์ กิจกรรมที่รวมประกอบขึ้นเป็นหน่วย ถ้าเป็นหน่วยงานสาธารณะ เรียกว่า องค์การบริหารราชการ ถ้าเป็นหน่วยงานเอกชน เรียกว่า องค์การบริหารธุรกิจ

เจริญผล สุวรรณโชติ (2530, น. 143) กล่าวว่า องค์การคือกระบวนการ โครงสร้างที่บุคคล ที่เข้ามาอยู่ร่วมกันที่จะสร้างปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลและ ขององค์การ ซึ่งจะสนองตอบซึ่งกันและกัน

จรรยา ทองถาวร (2537, น. 131) กล่าวถึง องค์การ หมายถึง กลุ่มคนที่ รวมกันจัดกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงานอย่างมีระบบระเบียบ

สมยศ นาวิกาน (2538, น. 10) กล่าวว่า เป็นความสัมพันธ์ที่มีแบบแผน ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องขึ้นอยู่ระหว่างกันเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายเฉพาะอย่าง

ธงชัย สันติวงษ์ (2538, น. 3-5) กล่าวถึง องค์การว่า เป็นหน่วยงานทาง สังคม (Social unit) ที่มีกลุ่มคนมาอยู่ร่วมกันทำงาน ร่วมกันทำกิจกรรม และร่วมกันตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

พะยอม วงศ์สารศรี (2542, น. 4) กล่าวถึงองค์การว่า เป็นกลุ่มคนที่รวมตัว กัน มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัด โครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์การ ดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

วันชัย มีชาติ (2549, น. 3) ให้ความหมายขององค์การ ว่า เป็นการรวมตัว กันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีการรวมตัวกันเพื่อดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีเป้าหมายที่ ต้องการบรรลุร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมที่ร่วมกันดำเนินการนั้นบุคคลเพียงคนเดียว ไม่สามารถดำเนินการให้ บรรลุผลสำเร็จได้

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551, น. 4) ได้ให้ความหมายว่า กลุ่มของบุคคลที่ ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

สรุปได้ว่า องค์การเป็นการรวมตัวของสมาชิกเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีการดำเนิน กิจกรรมร่วมกันและสัมพันธ์กันในการดำเนินงานนั้นมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือการให้บรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2.2.2.2 ประเภทขององค์การ (Type of Organization)

นักวิชาการหลายท่านได้แบ่งประเภทขององค์การไว้ดังนี้

จรรยา ทองถาวร (2537, น 131) แบ่งประเภทขององค์การ แบ่งตามความมุ่งหมายที่จัดตั้ง แบ่งได้ 4 ประเภทคือ

1) องค์การเพื่อประโยชน์ของสมาชิก (Mutual-Benefit) เช่น พรรคการเมืองสมาคมและสหกรณ์ เป็นต้น

2) องค์การเพื่อธุรกิจ (Business Concern) เช่น บริษัท ห้างร้าน และธนาคาร เป็นต้น

3) องค์การเพื่อสาธารณะ (Commonweal Organization) เช่น กระทรวง ทบวง กรม และจังหวัด เป็นต้น

4) องค์การเพื่อการบริการ (Service Organization) เช่น โรงเรียน และโรงพยาบาล เป็นต้น และแบ่งตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การ 2 ประเภทคือ องค์การที่เป็นทางการ (Formal Organization) หรือองค์การรูปนัย เป็นองค์การที่ตั้งขึ้นมาตามกฎหมาย มีวัตถุประสงค์และระเบียบแบบแผน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชาที่กำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละแผนงานอย่างชัดเจน เช่น วิทยาลัยครู แบ่งเป็นคณะวิชา และภาควิชาตามลำดับ เป็นต้น และองค์การที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization) หรือองค์การรูปนัย เป็นองค์การที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในกลุ่มขององค์การที่เป็นราชการแต่ขาดกฎหมายและระเบียบอันชอบธรรมรองรับ ตลอดจนขาดโครงสร้างที่แน่นอน เช่น ชมรมอาจารย์ สโมสรอาจารย์ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อมีองค์การที่เป็นทางการที่ใด ก็อาจจะเกิดการที่ไม่เป็นทางการตามมาด้วยเสมอ

สมพร สุทัศนีย์ (2541, น. 370-371) การจำแนกประเภทขององค์การ จำแนกตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การได้แก่ องค์การรูปนัย (Formal Organization) องค์การประเภทนี้เป็นองค์การที่มีระเบียบแบบแผน มีโครงสร้างชัดเจน มีความคงที่ มีการระบุสิ่งต่าง ๆ ไว้ครบถ้วนเพื่อเป็นหลักยึดในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็เป็นไปอย่างมีระบบ มีขอบเขตจำกัด ขาดอิสระเสรี การพูดคุยก็เป็นเรื่องงานและหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสารเป็นไปตามสายการบังคับบัญชา จึงทำให้เกิดข้อจำกัดในความสัมพันธ์ส่วนตัว ความสนิทสนมและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และองค์การรูปนัย (Informal Organization หรือ Informal Relations) องค์การรูปนัยเป็นองค์การนอกแบบ ซึ่งหมายถึง กลุ่มบุคคลมารวมกันเป็นสังคมที่ไม่มีระเบียบแบบแผน ไม่มีรูปแบบเฉพาะ ไม่มีเป้าหมายที่แน่นอนเป็นการรวมกันเป็นโครงสร้างที่หลวม ๆ ไม่มีการกำหนดหน้าที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวของคนที่มีความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม รสนิยมที่ตรงกัน และอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นมิตร

สรุปได้ว่าประเภทขององค์การ แบ่งโดยยึด 2 หลักเกณฑ์ คือแบ่งตามความมุ่งหมายที่จัดตั้ง และแบ่งตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การ ตามแบ่งตามความมุ่งหมายที่จัดตั้งจะคำนึงถึงเพื่อประโยชน์ของสมาชิก ธุรกิจ สาธารณะและเพื่อการบริการเป็นหลัก ส่วนแบ่งตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การ แบ่งเป็นองค์การที่เป็นทางการหรือองค์การรูปนัย และ องค์การที่ไม่เป็นทางการหรือองค์การรูปนัย องค์การที่เป็นทางการหรือองค์การรูปนัย องค์การที่ตั้งขึ้นมาตามกฎหมาย เป็นองค์การที่มีระเบียบ มีโครงสร้างชัดเจน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา กำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละ

แผนงานอย่างชัดเจน ส่วนองค์การที่ไม่เป็นทางการหรือองค์การอรูปนัย เป็นองค์การที่ตั้งขึ้นจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในกลุ่มที่ไม่มีระเบียบแบบแผน ไม่มีรูปแบบเฉพาะ ไม่มีเป้าหมายแน่นอน

2.2.2.3 โครงสร้างขององค์การ (Organizational Structure)

องค์การทุกองค์การที่มีประสิทธิภาพ จะต้องกำหนดโครงสร้างขององค์การไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคคลในองค์การปฏิบัติตามโครงสร้างที่วางไว้ นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงโครงสร้างองค์การไว้ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2526, น. 217-218 อ้างถึงใน จริญญา ทองถาวร, 2537, น. 131-132) ได้กล่าวว่าทุกองค์การจะต้องมีโครงสร้างโครงสร้างขององค์การประกอบด้วยส่วนสำคัญ ดังนี้

1) วัตถุประสงค์ (Objective) ก่อนจัดตั้งองค์การ จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ก่อนว่า ตั้งองค์การขึ้นมาเพื่ออะไรบ้าง

2) ภารกิจหน้าที่ (Function) องค์การทุกประเภทที่จัดตั้งขึ้น ย่อมจะมีหน้าที่วัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง บางองค์การเมื่อปฏิบัติภารกิจสำเร็จแล้วทำให้องค์การสลายตัวไปก็มีแต่โดยทั่วไปแล้วภารกิจหรือหน้าที่ขององค์การจะกำหนดไว้อย่างถาวรมากกว่าจะกำหนดไว้ชั่วคราว

3) การแบ่งงานกันทำ (Division of Work) หมายถึง การแบ่งงานหรือจัดกลุ่มงาน แล้วมอบหมายแต่ละคน หรือแต่ละหน่วยงานรับผิดชอบอย่างเป็นทางการและเป็นกิจจะลักษณะ และจัดให้มีการประสานงานกันอย่างเป็นระบบ

4) สายการบังคับบัญชา (Hierarchy) หมายถึงความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อแสดงให้เห็นว่าใครมีอำนาจหน้าที่มากกว่ากันอย่างไร สายการบังคับบัญชาจะบอกให้ทราบว่าตำแหน่งใดมีความรับผิดชอบลดหลั่นกันอย่างไร และใครรับผิดชอบต่อใคร

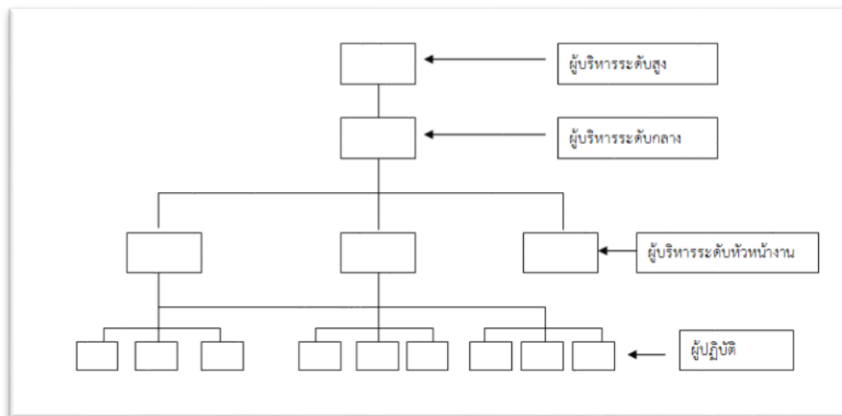
5) ช่วงการควบคุม (Span of Control) คือสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาคณะหนึ่งมีขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบเพียงไร มีผู้ใต้บังคับบัญชากี่คน เพราะหากว่าช่วงการควบคุมกว้างหรือยาวเกินไปอาจทำให้การปกครองบังคับบัญชาหรือการควบคุมงานไม่ทั่วถึงได้

6) เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) หมายถึง อำนาจการควบคุมบังคับบัญชาซึ่งรวมอยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือคณะหนึ่งบุคคลใดอย่างชัดเจนทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้การปฏิบัติหน้าที่ก้าวก่ายกัน และมุ่งทำให้เกิดเอกภาพในการบริหาร

สมพร สุทัศนีย์ (2541, น. 371-372) ให้ความหมายของโครงสร้างองค์การไว้ว่า องค์การส่วนใหญ่ใช้ทฤษฎี “ประเพณี” (Classical Organization Theory) ในการสร้างโครงสร้างขององค์การเพราะว่าทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบที่แน่นอน เช่น มีการแบ่งอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน แต่ต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุงโครงสร้างให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

โครงสร้างขององค์การ คือ แผนภูมิที่แสดงถึงตำแหน่งต่าง ๆ ทั้งหมดในองค์การ แสดงความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน หรือแสดงตำแหน่งต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันทั้งแนวตั้งและแนวนอน ทฤษฎีประเพณีนิยมจัดโครงสร้างโดยถือหลักว่าลักษณะงานใดที่คล้ายกันจะอยู่ในกลุ่ม

เดียวกัน เป็นกรม กอง หรือแผนกเดียวกัน เพื่อจะได้รับทราบร่วมกันว่าจะรับผิดชอบเรื่องอะไรไม่ว่าเป็นองค์การในรูปแบบใดถ้าเป็นองค์การรูปนัยโครงสร้างจะกำหนดสายงานบังคับบัญชา แสดงดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างองค์การที่แสดงสายการบังคับบัญชา (ที่มา: สมพร สุทัศน์ีย์, 2541)

สรุปโครงสร้างขององค์การทุกองค์การต้องมีโครงสร้างขององค์การ ที่เป็นระบบของงาน การรายงาน และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ เพื่อเป็นการง่ายในการบริหารงานตามสายงานบังคับบัญชาและเป็นตัวกำหนดรูปแบบและกิจกรรมตามพันธกิจขององค์การเพื่อแสดงให้เห็นว่าส่วนงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กัน ควรแสดงให้เห็นสายการบังคับบัญชาและตำแหน่งของบุคคลในองค์การที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมองค์การด้วย โดยการออกแบบ โครงสร้างขององค์การ นอกจากจะเป็นการออกแบบอำนาจหน้าที่และความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ ในตำแหน่งต่าง ๆ แล้ว ยังเกี่ยวข้องกับการจัดกลุ่มกิจกรรมในการทำงานเป็นแผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ การประสานงาน การสื่อสาร และกลไกควบคุมการทำงานภายในองค์การอีกด้วย ซึ่งการมอง โครงสร้างขององค์การอาจพิจารณาจากรูปแบบและการดำเนินกิจกรรมขององค์การ หรืออาจพิจารณา จากความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ ภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ แผนผังองค์การ (Organization Chart) โดยทั่วไปโครงสร้างขององค์กรประกอบด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือ

- 1) โครงสร้างนั้นต้องมีการระบุงานหรือกระบวนการทำงานที่ให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์การ
- 2) โครงสร้างจะต้องรวมและเชื่อมโยงงานส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิด ผลผลิตในระดับ

ที่พึงประสงค์ การทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรต้องเกี่ยวข้องกันมากเท่าใด การประสานงานระหว่างฝ่ายจะยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้นเท่านั้น การจัดโครงสร้างองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อการสั่งการและการประสานการทำงาน ของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานบรรลุจุดมุ่งหมาย การมีโครงสร้างองค์กรที่ดี จะทำให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน ประสานงานกัน และเชื่อมต่องานกันได้ดี

2.2.2.4 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชูศรี ถนอมกิจ (2550, น. 33) กล่าวว่า งานการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การศึกษางานวิชาการของผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดระบบโครงสร้างองค์กร

กำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัด การดำเนินงานและวางแผนการพัฒนาตามระบบการประกันคุณภาพเพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษา

จินตา อูสมาน (2549, น. 64) กล่าวว่า การประกันคุณภาพถูกระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้ทุกสถานศึกษา ต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาจะเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของชาติ ผู้บริหารต้องศึกษา ทำความเข้าใจการประกันคุณภาพ หลักการและกระบวนการของการประกันคุณภาพ และการดำเนินการประกันคุณภาพของสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสถานศึกษาจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

โสภา วงษ์นาคเพ็ชร (2553, น. 44) กล่าวว่า การประกันคุณภาพภายในโรงเรียน หมายถึง การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาที่ดำเนินการโดยบุคคลหน่วยงานเดียวกัน กำหนดโครงสร้างงานให้เหมาะสมของงานที่ต้องตรวจสอบประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผนและปฏิบัติ 2) ระบบข้อมูลและประมวลผล 3) การตรวจสอบผลการประเมิน 4) การรายงานผลการประเมิน และ 5) การใช้ผลการประเมิน

สุนทรทิรา นิชะมะ (2554, น. 64) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการยกมาตรฐานของสถานศึกษาให้เข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้เกี่ยวข้องว่า สถานศึกษาจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนดและสังคมต้องการ คือ ดี เก่ง มีความสุข

กระทรวงศึกษาธิการ (2556, น. 53-54) กล่าวว่า การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา ตามขอบข่ายภารกิจดำเนินการด้านการบริหารวิชาการของสถานศึกษาตามระบบการพัฒนาการบริหารรูปแบบนิติบุคคล มีรายละเอียด ดังนี้

1) กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่สอดคล้องตามมาตรฐานการศึกษาชาติเอกลักษณ์ของสถานศึกษา และมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศใช้พร้อมทั้งกำหนดค่าเป้าหมายความสำเร็จของแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้ และประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

2) จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา (แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานสถานศึกษา) ที่มุ่งเน้นคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ที่ผ่านการวิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นของสถานศึกษา และระบุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ความสำเร็จของการพัฒนา วิธีการดำเนินงานที่มีหลักวิชาและผลการวิจัยรองรับ งบประมาณ และทรัพยากร รวมทั้งแหล่งวิทยาการจากภายนอกที่ให้การสนับสนุนอย่างชัดเจน โดยมีบุคลากรของสถานศึกษาและนักเรียนเป็นผู้รับผิดชอบและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อรองรับและดำเนินการ ทั้งนี้โดยการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

3) จัดระบบบริหารงานที่มีโครงสร้างที่ชัดเจน และเอื้อต่อการพัฒนาระบบ การประกันคุณภาพภายใน และจัดทำระบบสารสนเทศที่มีฐานข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันอย่าง ครบถ้วนถูกต้อง และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

4) ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสู่ การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

5) จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เพื่อทราบ ความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และรายงานผลพร้อม ข้อเสนอแนะ การเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไป ประกอบการปรับปรุง พัฒนา และพร้อมรับการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานต้น สังกัด

6) จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของ สถานศึกษา โดยมีคณะกรรมการที่ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากหน่วยงานต้น สังกัดอย่างน้อย 1 คน โดยใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย และพร้อมรับการประเมินคุณภาพ ภายในจากหน่วยงานต้นสังกัด

7) จัดทำรายงานประจำปี (SAR) เพื่อสะท้อนคุณภาพผู้เรียนและการ บริหารจัดการศึกษาของผู้รับผิดชอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ที่นำไปสู่เป้าหมายที่สถานศึกษากำหนดไว้ ในรอบปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ต่อสาธารณชน โดยผ่านความ เห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

8) ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรของสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และ นำไปปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร และนำผลการ ประเมินคุณภาพ ทั้งภายในและภายนอกไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ศรีประภา เหมนาค (2556, น. 49) กล่าวว่า กระบวนการบริหารจัดการ การศึกษาที่ดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าโรงเรียนสามารถจัด การศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด โดยมีขั้นตอนที่เป็นระบบ และตรวจสอบได้

สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการยก มาตรฐานของสถานศึกษาให้เข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่า โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามที่หลักสูตรกำหนด โดยมีขั้นตอนที่เป็นระบบ และ ตรวจสอบได้

2.2.2.5 หลักการและนโยบายในการประกันคุณภาพ

กฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 (ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 135, ตอนที่ 11 ก (23 กุมภาพันธ์ 2561), น. 3-5) ได้ให้ความหมายดังนี้ คือ “การประกัน คุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบระบบ การบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มี

ส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี เพื่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษามีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อได้รับรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาแล้ว ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาจัดส่งรายงานดังกล่าวพร้อมกับประเด็นต่าง ๆ ที่ต้องการให้มีการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบซึ่งรวบรวมได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษาแห่งนั้นให้แก่สำนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการประเมินคุณภาพภายนอก ให้สำนักงานดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินและการติดตามตรวจสอบดังกล่าว พร้อมข้อเสนอแนะให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ๆ เพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

2.2.2.6 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการ ทางวิชาการแก่สังคมและทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจ ทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบัน มีปัจจัยภายในและภายนอก หลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็น สิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งด่วนดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะ ก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว 2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัว ของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา 3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้ และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถ ในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน 4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป 5) สังคมต้องการระบบ
อุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส
(Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้
สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและ
ประเมิน คุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของ
สถานศึกษา 7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7
สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ
ระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพ
การศึกษา 8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ
ระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ
แนวทางการปฏิบัติ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552
เพื่อให้การจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกัน
คุณภาพ ของบัณฑิตในแต่ละระดับ คุณวุฒิและสาขาวิชา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐาน
สถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและการกำกับให้
สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐาน ตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม และ
10) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2558 ระดับปริญญาตรีระดับ
บัณฑิตศึกษาและแนวทางการบริหารเกณฑ์

2.2.2.7 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การที่จะทราบว่าสิ่งใดมีคุณภาพ มีขีดความสามารถในการใช้งาน ดีในระดับ
ใดนั้น คงต้องมีการวัด และการประเมินในสิ่งนั้น ๆ อย่างมีกระบวนการที่ถูกต้องเป็นสากล การศึกษาก็
คล้ายกัน ต้องมีการนำเสนอให้ทราบว่ามีความคุณภาพอย่างไร อะไรคือตัวชี้วัด วัดได้อย่างไร วัดได้แค่ไหน
ใครเป็นคนทำ ใครเป็นคนวัด มีการนำเสนอโดยวิธีการอย่างไร เมื่อใด เพื่อให้ผู้ใช้มีความมั่นใจว่าสิ่งนั้น
เขาสามารถนำไปใช้ได้ตรงตามความต้องการ และให้ประโยชน์กับผู้ใช่มากที่สุด โดยการประเมินคุณภาพ
เป็นเบื้องต้น (คู่มือการประเมินภายในฯ สถาบันส่งเสริมการประเมินฯ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2543)
มีดังนี้ 1) การประเมินเป็นการให้ข้อมูลที่ช่วยให้มีการปรับปรุงตนเองให้ทำงานได้ดีขึ้น 2) การประเมิน
เป็นงานที่ต้องทำในวงจรการทำงานอยู่แล้ว ไม่ใช่การเพิ่มภาระ 3) การประเมินเป็นงานที่ต้องทำอย่าง
ต่อเนื่อง 4) การประเมินเป็นงานของทุกคน ไม่ใช่การสร้างผลงานทางวิชาการของใคร 5) การประเมิน
เป็นงานที่ต้องทำด้วยใจเป็นกลาง สะท้อนผลงานตามความเป็นจริง 6) การประเมินเป็นงานที่ทุกคนต้อง
ทำด้วยความเต็มใจและอยากทำ 7) การประเมินเป็นงานที่ต้องทำให้ถูกต้องตามหลักวิธีการ ผู้ทำต้องม
ีความรู้ในการประเมิน 8) การประเมินเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันทำให้เสร็จ 9) การ
ประเมินเป็นงานที่ต้องเอาผลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง และ 10) การประเมินเป็นงานที่ต้อง
เผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายทราบ

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญ 3 ประการ คือ 1) ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน 2) ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง 3) ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษาที่มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

2.2.2.8 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2542, น. 4-5) คือ 1) การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งมีการมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย 2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ มุ่งเน้นการตรวจสอบในคณะวิชาเป็นหลัก และ 3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ หรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด ได้แก่ การวางแผนการปฏิบัติงาน (P) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษาจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลา กำหนดงบประมาณ และการกำหนดผู้รับผิดชอบ การดำเนินการตามแผน (D) ประกอบด้วย การส่งเสริมและสนับสนุน จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนทรัพยากร กำกับ ติดตาม และให้การนิเทศ การตรวจสอบประเมินผล (C) ประกอบด้วย การวางกรอบการประเมิน จัดทำและจัดทำเครื่องมือ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย ตรวจสอบ/ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน และการนำผลการประเมินมาปรับปรุง (A) ประกอบด้วย การปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร การวางแผนในระยะต่อไป และการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ

2.2.2.9 แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จและปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของความสำเร็จ ตามความหมายของนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ดังนี้

สเตียร์ส (Steers อ้างถึงใน ฤตินันท์ สมุทร์ทัย, 2549, น. 21) ให้คำนิยามว่า ประสิทธิภาพ หมายถึงระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ หรือ เป้าหมายขององค์กร กิตติยา สีอ่อน (2547, น.5) ให้คำนิยาม ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระดับความสำเร็จตามเป้าหมาย ในการจัดการศึกษา ซึ่งจะวัดประสิทธิภาพเชิง

กระบวนการ และผลด้านความพึงพอใจในงานของบุคลากรโดยศึกษาประสิทธิผลการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 โดยวัดประสิทธิผลจากการรับรู้ ของบุคลากรครอบคลุมด้านการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การ ปฏิบัติงานแบบวงจรคุณภาพ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ฤตินันท์ สมุทรทัย (2549, น. 21) ให้คำหมายของ ประสิทธิภาพ ว่า เป็น สภาวะที่องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดขององค์กร หรือ ระดับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด วัดได้จากการ เปรียบเทียบผลผลิตที่ได้จากการผลิตกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การวัดความสำเร็จ ตามแนวทางของนักวิชาการกล่าวไว้ มีดังนี้

ภัทราวดี มากมี (2552) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการวัดประสิทธิผล องค์กรสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ โดยมุ่ง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลต่อคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์แบ่งตามลักษณะของข้อมูลทาง การศึกษาที่ประกอบด้วยหน่วยงานย่อยต่าง ๆ รวมกันเป็นหน่วยการศึกษาที่ใหญ่ขึ้น โดยกำหนดตัวแปร ทำนายระดับบุคคลและตัวแปรทำนายระดับสาขาวิชา เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลของตัวแปรระดับต่าง ๆ ว่ามีส่วนประกอบย่อยแต่ละส่วนแตกต่างกันอย่างไรตามระดับข้อมูล และทำให้สามารถอธิบาย ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่อยู่ในแต่ละระดับว่าตัวแปรใดบ้างที่มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อกันทั้งทางตรง และทางอ้อมกับประสิทธิผลของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ โดยสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจากสาขาวิชา จำนวน 132 สาขาวิชา รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,056 คน กำหนดตัวแปรตามหรือตัวแปรผลคือ ประสิทธิภาพของคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในการศึกษา ของนิสิต/นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การพัฒนาด้านวิชาการและบุคลิกภาพของนิสิต/นักศึกษา 3) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร คณาจารย์และผู้บริหาร 4) การพัฒนาวิชาชีพและ คุณภาพของคณาจารย์ 5) การเป็นระบบเปิดและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน/ผลที่เกิดขึ้นกับสังคม 6) ความสามารถในการได้มาและจัดหาทรัพยากร/การเงิน 7) การบรรลุจุดมุ่งหมายตามภารกิจ 8) คุณภาพกระบวนการจัดการภายใน และ 9) การเรียนรู้และการพัฒนาผลจากการวิเคราะห์ในระดับ บุคคล พบว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวมีความสำคัญอยู่ในระดับใกล้เคียงกันโดยตัวบ่งชี้คุณภาพกระบวนการจัดการ ภายในมีความสำคัญมากที่สุด ในขณะที่ในระดับสาขาวิชาพบว่าตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ การ บรรลุเป้าหมายตามภารกิจ ส่วนตัวบ่งชี้การเป็นระบบเปิดและปฏิสัมพันธ์กับชุมชน/ผลที่เกิดขึ้นกับสังคม มีความสำคัญน้อยที่สุดทั้งระดับบุคคลและระดับสาขาวิชา

ซาลรี (Zalri, 1997, pp. 39-41) เสนอโมเดลประสิทธิผลในการดำเนินงาน ด้านการศึกษาของสมาพันธ์การจัดการคุณภาพแห่งยุโรป (The European Foundation for Quality Management) ที่เรียกว่า EFQM Excellence Model) ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ของปัจจัย 2 กลุ่ม คือ ตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวกระทำหรือตัวบ่งชี้ด้านเหตุปัจจัย และกลุ่มตัวบ่งชี้ที่เป็นของการทำงาน โดยตัวบ่งชี้ที่เป็น ผลของการกระทำซึ่งเป็นผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพขององค์กร 2) ความ พึงพอใจของผู้รับบริการ 3) ความพึงพอใจของบุคลากร และ 4) ผลกระทบต่อสังคม นอกจากนี้ในการ วัดความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กรอาจทำได้ 2 แนวทางใหญ่ คือ 1) การวัดที่ใช้เกณฑ์การ

ประเมินเอกมิติ (Univariate Effectiveness Measures) เป็นการวัดที่ใช้เกณฑ์ในการประเมิน ประสิทธิภาพผลเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง เช่น ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม ความสามารถในการผลิต ความพึงพอใจของพนักงาน กำไรสุทธิ การออกจากงานของพนักงาน เป็นต้น และ 2) การวัดที่ใช้เกณฑ์การ ประเมินพหุมิติ (Multivariate Effectiveness Measures) เป็นรูปแบบการวัดประสิทธิภาพขององค์กรที่มีการใช้เกณฑ์การประเมินหลายตัว

2.2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

2.2.3.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

ดาฟท์ (Daft, 2004, p. 361) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กรเป็นกลุ่มของค่านิยม ความเชื่อความเข้าใจของสมาชิกในองค์กร และถ่ายทอดไปยังสมาชิกใหม่

เชอร์เมอร์โฮม (Schermerhom, 2005, p. 436) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึงระบบการแลกเปลี่ยนการกระทำ ค่านิยม และความเชื่อ ซึ่งได้รับการพัฒนาภายในองค์กรและช่วยชี้นำพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

แคมมารอน (Cameron, 2008, p. 431) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมที่เป็นข้อตกลงพื้นฐาน ความคาดหวัง และลักษณะเฉพาะในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กรยอมรับและเป็นแนวทางในการคิดและปฏิบัติตัวของสมาชิก

กิฟสัน และคณะ (Gibson, Ivancevich, Donnely, and Konopake, 2006, pp. 30-31) สรุปความหมายของวัฒนธรรมองค์กรว่า เป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์กรรับรู้และสร้างเป็นรูปแบบของความเชื่อ ค่านิยม ความคาดหวัง

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, น. 212) วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง ความเชื่อหรือค่านิยมหรือสมมติฐานที่มีร่วมกันในองค์การที่สมาชิกส่วนใหญ่ยอมรับให้ใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตัวในฐานะสมาชิกขององค์กร ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมหรือในองค์กรเป็นสิ่งที่มีส่วนร่วมกันระหว่างสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งสามารถเรียนรู้ สร้างขึ้น และถ่ายทอดไปยังคนอื่น ๆ ได้ โดยมีทั้งส่วนที่เป็นวัตถุและสัญลักษณ์

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง รูปแบบของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และวิธีการคิด ซึ่งสมาชิกในองค์กรยึดถือร่วมกัน สะท้อนผ่านวิธีการทำงานและการปฏิบัติงาน เป็นแนวทางการแสดงออกทางพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร และนำมาถ่ายทอดให้แก่สมาชิกใหม่

2.2.3.2 ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องค่อนข้างที่จะเป็นนามธรรม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่านิยม และความเชื่อของคนซึ่งเป็นสิ่งที่สังเกตเห็นได้ยาก จึงควรเข้าใจถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรเพื่อจะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งนักวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่มีความเชื่อและค่านิยมร่วมทำให้ยกระดับความร่วมมือและความผูกพัน ซึ่งพฤติกรรมกรรมดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยตรง วัฒนธรรมองค์กรช่วยสรรสร้างบูรณาการในองค์กร ทำให้เกิดกลุ่มที่มีความเชื่อค่านิยม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกกับ

วัฒนธรรมองค์กรและความชัดเจนของภารกิจ (Mission) จะทำให้สามารถทำนายประสิทธิผลองค์กรได้ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการตอบรับในทางบวกต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้

อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow, 1954, ออนไลน์) กล่าวไว้ว่าในส่วนของคุณานิยมและวัฒนธรรมองค์กร ศึกษาได้ 4 ปัจจัย คือ

1) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring) ตามความหมาย ในด้านวัฒนธรรมองค์กรหมายถึง องค์กรตระหนักว่าพนักงานคือทรัพย์สินที่มีค่าสุดขององค์กร การทำงานร่วมกันเพื่อสิ่งที่ถูกต้องแก่ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และพันธมิตรทางธุรกิจยินดีในความสำเร็จของเพื่อนร่วมงานร่วมงาน และให้ความสำคัญกับการสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับลูกค้า

2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credible) ตามความหมาย ในด้านวัฒนธรรมองค์กรหมายถึง การเคารพซึ่งกันและกัน การร่วมกันทำงานเพื่อความสำเร็จ การมีจรรยาบรรณ การรักษาผลประโยชน์ของบริษัท และรับผิดชอบต่อการกระทำ

3) ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Constructive) ตามความหมาย ในด้านวัฒนธรรมองค์กรหมายถึง การแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีมงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการทำงานร่วมกัน

4) ด้านความกล้าตัดสินใจ (Courageous) ตามความหมาย ในด้านวัฒนธรรมองค์กรหมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นผู้นำในตลาด การตัดสินใจและลงมือทำจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ตระหนักว่าเมื่อมีโอกาส

โรบินสัน (Robbins, 1994, p. 245) ได้ศึกษาถึงความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร โดยให้สมาชิกขององค์กรต่าง ๆ แสดงความเห็นเกี่ยวกับหน้าที่และความสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร มีอยู่หลายประการด้วยกันคือ

5) การส่งเสริมนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk Talking) คือการที่สมาชิกขององค์กรได้รับการกระตุ้นให้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ กล้าเสี่ยงในการดำเนินการด้วยการแสวงหาโอกาส และยอมรับความคิดใหม่

6) การใส่ใจต่อรายละเอียด (Attention to Detail) คือระดับความคาดหวังที่สมาชิกองค์กรแสดงออกซึ่งความถูกต้องในการวิเคราะห์

7) การมุ่งผลผลิต (Outcome Orientation) คือระดับการบริหารมุ่งการปฏิบัติเพื่อผลลัพธ์หรือผลผลิตมากกว่าการใส่ใจต่อเทคนิคและวิธีการในการทำให้บรรลุผล

8) การให้ความสำคัญกับสมาชิก (People Orientation) คือการตัดสินใจทางการบริหารที่ให้ความสนใจในผลลัพธ์ ที่จะกระทบต่อสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารให้ความสำคัญคุณธรรมเคารพในสิทธิของบุคคล ให้การสนับสนุน และไม่สร้างแรงกดดัน

9) การทำงานเป็นทีม (Team Orientation) คือระดับที่_กิจกรรมในงานต่างๆ จัดขึ้นเพื่อให้ความสำคัญกับงานต่าง ๆ เป็นทีม มากกว่าเน้นความสามารถของรายบุคคล

10) การมุ่งสู้ชัยชนะ (Aggressiveness) คือระดับที่สมาชิกในองค์กรแข่งขันกันทำงานมากกว่าทำงานสบาย

- 11) การมุ่งรักษาความมั่นคง (Stability) คือระดับที่กิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรมุ่งรักษาไว้ซึ่งสภาพเดิมให้สามารถคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยการยึดถือกฎระเบียบ
- 12) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือระดับการติดต่อสื่อสารที่จำกัดอยู่เฉพาะกับสายบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ
- 13) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) คือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิชาชีพตามระบบขั้นตอน ให้โอกาสในการฝึกอบรมให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 14) การให้ความดีความชอบ (Performance-Reward) คือการให้รางวัลตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีบรรทัดฐานในการพิจารณาความดีความชอบ
- 15) การตัดสินใจ (Decision Making) คือการตัดสินใจและแก้ไขความขัดแย้ง
- 16) การวางแผน (Planning) ระดับการให้ความสำคัญกับการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวการวางแผนเชิงรับ (Reactive) การวางแผนแบบริเริ่มเชิงรุก (Proactive) และการมีส่วนร่วมในการวางแผนจากสมาชิกองค์กร
- 17) การปฏิบัติทางการบริหาร (Management Practice) ความยุติธรรมและสอดคล้องของนโยบายกับการปฏิบัติในการบริหาร การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน การสร้างสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายในการทำงาน การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา
- 18) การปฏิบัติงานตามสบาย (Easygoingness) เน้นสภาพของความสงบ อดทน ใจเย็น และความขัดแย้งต่ำ
- 19) การรักษาความอยู่รอด (Fortress) ให้ความสำคัญของการแข่งขันเพื่อความอยู่รอด ให้โอกาสปฏิบัติงานแก่สมาชิก แต่ไม่ประกันความมั่นคงในงาน
- 20) วัฒนธรรมสโมสร (Club) ให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีละการทำงานเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ยึดความอาวุโส ไม่มีโอกาสก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว
- 21) การยึดความสามารถเฉพาะตัว (Baseball Team) ให้ความสำคัญกับความสามารถเฉพาะตัวสูง ให้รางวัลตอบแทนเป็นตัวเงินสูงจากผลงาน ความผูกพันในงานไม่สำคัญเท่ากับผลงาน
- 22) การให้ความอิสระแก่บุคคล (Individual Autonomy) คือระดับของความรับผิดชอบและโอกาสที่บุคคลในองค์กรได้รับการริเริ่มเพื่อดำเนินการต่าง ๆ
- 23) การยอมรับความขัดแย้ง (Conflict Tolerance) คือระดับที่มีความขัดแย้งแฝงอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างหมู่เพื่อนฝูงและกลุ่มทำงาน แต่ยังคงมีความเต็มใจ ซื่อสัตย์ต่อกัน
- 24) การชี้แนะ (Direction) คือระดับองค์กรที่กำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน และความคาดหวังในผลการทำงาน
- 25) การแสดงตัว (Identify) คือระดับที่สมาชิกในองค์กรแสดงตัวว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

สรุปได้ว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรสร้างสรรค์จะเน้นการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน เน้นการทำงานเป็นทีม สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและมีความรู้สึกทำงานทำทลายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

2.2.4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

2.2.4.1 แนวคิดเรื่องการสื่อสาร

เกศินี จุฑาวิจิตร (2542) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและสังคม ซึ่งส่งผลให้ชีวิตและสังคมดำรงอยู่และดำเนินต่อไปได้ การสื่อสารก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม เป็นต้น ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต มีความรู้ความเข้าใจถึงความจำเป็นในการพัฒนา จึงถือได้ว่าการสื่อสารเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาสังคมหรือพัฒนาท้องถิ่น

2.2.4.2 ความหมายและกระบวนการการสื่อสาร

ประมะ สตะเวทิน (2537 อ้างถึงใน เกศินี จุฑาวิจิตร, 2542) กล่าวถึงการสื่อสารหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

โรเจอร์ (Roger, 1973 อ้างถึงใน ไพจิตร ไตรวงศ์ย่อย, 2538) กล่าวว่า การยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นอยู่กับกระบวนการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย แหล่งกำเนิดสาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร สำหรับช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Channel) เป็นการติดต่อเพื่อถ่ายทอดข่าวสารโดยผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น และสื่อมวลชนมีความสำคัญในแง่ของการเพิ่มความรู้และปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลได้

2.2.4.3 ความสำคัญของการสื่อสาร

ความสำคัญของการสื่อสารมีหลายประเภท แยกเป็นความสำคัญของการสื่อสารในรับปัจเจกบุคคลและความสำคัญของการสื่อสารระดับสังคม ดังนี้

การสื่อสารในระดับปัจเจกบุคคล เป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างคน มีดังนี้ (Devito, 1991 อ้างถึงใน เกศินี จุฑาวิจิตร 2542) คือ 1) เพื่อค้นพบและเรียนรู้ 2) เพื่อสร้างความสัมพันธ์ 3) เพื่อโน้มน้าวใจ และ 4) เพื่อความเพลิดเพลิน

การสื่อสารในระดับสังคม จำแนกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ (แม็คไบบรด์, 2528 อ้างถึงใน เกศินี จุฑาวิจิตร 2542) คือ 1) ด้านข่าวสาร 2) ด้านการอยู่ร่วมกัน 3) ด้านแรงผลักดัน 4) ด้านการอภิปราย 5) ด้านการศึกษา 6) ด้านความก้าวหน้า 7) ด้านความบันเทิง และ 8) ด้านความสามัคคี

สรุปได้ว่า การสื่อสารจึงเปรียบเสมือนเส้นใยของสังคม โดยเป็นเครื่องมือสำคัญของปัจเจกบุคคลและสังคม เพื่อให้บุคคลและสังคมดำรงอยู่ได้ ผู้ที่เปิดรับข้อมูลข่าวสาร จะได้รับการสื่อสารและมีข้อมูลมากกว่า ย่อมมีอำนาจในการตัดสินใจและต่อรองมากกว่า

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยของผู้วิจัยที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสามารถสรุปปัจจัยการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดังนี้

สรุวี ศุณาลัย (2553) วิจัยเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนเอกสารและการวิเคราะห์ SWOT Analysis การสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงาน และ Focus Group จากผู้บริหารคณะวิชาและผู้บริหารหน่วยงาน สนับสนุนที่รับผิดชอบการประกันคุณภาพ สรุปได้ดังนี้คือ 1) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่บูรณาการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีและระบบบริหารคุณภาพสากล ISO ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย มีกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรผ่านการดำเนินงานประจำและโครงการของคณะวิชาและหน่วยงาน สนับสนุน มีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจการประกันคุณภาพ พัฒนาเครื่องมือการบริหารงานประกันคุณภาพด้วยระบบ SAP ระบบ FIS และการจัดทำรายงานการประเมินตนเองด้วย Excel นำผลการตรวจประเมินคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจในการประกันคุณภาพ ด้านการมอบรางวัลในระดับมหาวิทยาลัย 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษาเรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ทิศนคติต่อการประกันคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร วัฒนธรรมคุณภาพ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงานและขนาดหน่วยงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในขณะที่ประสบการณ์ในการบริหารไม่มีความสัมพันธ์ และ 3) ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของระบบต่างๆ ได้แก่ ISO สกอ. แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เื้ออำนวยการระบบคุณภาพต่าง ๆ และเพิ่มการสร้างแรงจูงใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรทุกระดับ

พัฒน์พล แก้วยม (2557) วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการ โดย ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนเอกสารและการวิเคราะห์ตามหลักสถิติจากการตอบแบบสอบถามและสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงานสายสนับสนุนผลการวิจัย พบว่า 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีระบบการประกันคุณภาพ

การศึกษาภายในที่บูรณาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย มีกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรผ่านการดำเนินงานประจำและงานโครงการของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจการประกันคุณภาพ ใช้ระบบสารสนเทศในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยนำระบบ CHE QA Online ของ สกอ. มาใช้งานในฐานะข้อมูลของมหาวิทยาลัย นำผลการตรวจประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการมอบรางวัลคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านวัฒนธรรมคุณภาพของหน่วยงาน และ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงาน ขนาดของหน่วยงาน และประสบการณ์ในการบริหารไม่มีความสัมพันธ์ และ 3) ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการดำเนินงานจากความร่วมมือของทุกฝ่าย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย และความรู้ด้านเกณฑ์การประเมินให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับระบบต่างๆ ได้แก่ SOP สกอ. สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยระบบคุณภาพต่าง ๆ และสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและค่านิยมคุณภาพแก่บุคลากรทุกระดับ

ปฏิมา พุฒตาลดง (2552) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร ศึกษาระดับปัจจัยด้านผู้บริหาร ครูผู้สอน การวางแผน การมีส่วนร่วม ด้านชุมชน และด้านงบประมาณ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร และศึกษาความสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยด้านผู้บริหาร ครูผู้สอน การวางแผน การมีส่วนร่วมชุมชน และงบประมาณ กับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร 4) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้ปัจจัยด้านผู้บริหาร ครูผู้สอน การวางแผน การมีส่วนร่วมชุมชนและงบประมาณเป็นตัวพยากรณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น ข้าราชการครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชรจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบ และแบบมาตราประมาณค่าวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณและการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ใน

จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชนและด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชนและด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร และ 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร คือด้านครูผู้สอน ด้านงบประมาณ ด้านผู้บริหาร ด้านชุมชน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 60.20

วารุณี บำรุงสวัสดิ์, วาโร เฟิงสวัสดิ์และศิริดา บุรชาติ (2554) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนและประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนและครูผู้สอน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากและไม่แตกต่างกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วมและปรึกษาหารือของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านทัศนคติและทักษะของบุคลากรในโรงเรียน ด้านทรัพยากรทางการศึกษา และด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา 2) ผู้บริหารโรงเรียน ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนและครูผู้สอนที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนช่วงชั้นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) ปัจจัยที่มีอำนาจพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 73.00 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ .267 คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านทรัพยากรทางการศึกษา ด้านการมีส่วนร่วมและปรึกษาหารือของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านการทำงานเป็นทีม และ 5) ปัจจัยที่ควรส่งเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ทรัพยากรทางการศึกษา การมีส่วนร่วมและปรึกษาหารือของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เทคโนโลยีทางการศึกษา การติดต่อสื่อสารและการทำงานเป็นทีม

สุภัทรา เอื้อวงศ์ และ คณะ (2557) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า สำหรับปัจจัยด้านบุคคล ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติอยู่ระดับสูง 3 ระดับแรก คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะ ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพและความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.71 และ 3.65 ตามลำดับ และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับปานกลาง 3.43 ส่วนปัจจัยด้านองค์การและการบริหาร ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง 3 ลำดับแรก คือ วัฒนธรรมองค์กร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ และโครงการสร้างองค์การที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพโดยมีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.62 ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ การสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.42



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคลากร สภาพองค์การและการบริหารงานที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 รูปแบบที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 รูปแบบที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะและวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามองค์ประกอบของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาตามกรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยกำหนด

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในระดับคณะและวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 1,561 คน ดังนี้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	จำนวน 196 คน
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	จำนวน 124 คน
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	จำนวน 92 คน
คณะเทคโนโลยีและสื่อสารมวลชน	จำนวน 79 คน
คณะบริหารธุรกิจ	จำนวน 153 คน
คณะพยาบาลศาสตร์	จำนวน 27 คน
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน 170 คน
คณะวิศวกรรมศาสตร์	จำนวน 334 คน
คณะศิลปศาสตร์	จำนวน 113 คน

คณะศิลปกรรมศาสตร์	จำนวน 143 คน
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	จำนวน 75 คน
วิทยาลัยแพทยแผนไทย	จำนวน 55 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 43-44) ได้กลุ่มตัวอย่าง ทำการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,561 คน เมื่อเทียบกับตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน จะมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 452 ฉบับ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม โดยมีการสร้าง ดังนี้

3.3.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ จากหนังสือ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถาม

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลเพื่อกำหนดเป็นโครงสร้างของเครื่องมือและขอบเขตเนื้อหาโดยขอคำแนะนำจากที่ปรึกษางานวิจัย

3.3.3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามตามขอบเขตที่กำหนด แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเสนอที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อให้ข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะและวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 2 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจ ทศนคติต่อการประกันคุณภาพ และ 2) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ โครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารภายในหน่วยงาน และทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการประกันคุณภาพ โดยเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้คือ

5	หมายถึง	ระดับความคิดเป็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเป็นอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเป็นอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเป็นอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเป็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open Questions) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

การทดสอบแบบสอบถามก่อนการนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง ด้วยการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน แล้วนำผลการตรวจสอบมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายในการประเมิน (Index of Item Objective Congruence = IOC) โดยใช้เกณฑ์ IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปที่แสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายหรือเนื้อหาที่ต้องการ จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำไปจัดพิมพ์แบบสอบถามเพื่อนำไปตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เป็นการหาความเชื่อมั่นโดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มบุคลากรที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha Coefficients) ตามวิธีของ Cronbach (1970) ซึ่งคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ จากนั้นปรับปรุงแบบสอบถามจากผลการทดลองแล้วนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไป

สูตรในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือมีดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จำนวน 3 คน แล้วนำผลการตรวจสอบมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายในการประเมิน (Index of Item Objective Congruence = IOC) โดยใช้เกณฑ์ IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปที่แสดงว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายหรือเนื้อหาที่ต้องการ โดยมีสูตรในการหาค่าดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N} \quad (3.1)$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
โดยที่ +1 = แนใจว่าสอดคล้อง
0 = ไม่แนใจว่าสอดคล้อง
-1 = แนใจว่าไม่สอดคล้อง

3.4.2 ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) เป็นการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) ผู้ให้ข้อมูลในกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficients) ตามวิธีของ Cronbach (1970) จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 61 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .965 ซึ่งคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ หรือจากสูตร

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\} \quad (3.2)$$

เมื่อ	α	= ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ
	k	= จำนวนข้อของเครื่องมือ
	S_i^2	= ผลรวมของความแปรปรวนของแต่ละข้อ
	S_i^2	= ความแปรปรวนของคะแนนรวม

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยดังนี้

3.5.1 ขอนหนังสือแนะนำตัวผู้วิจัยจากคณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ส่งถึงคณบดี/ผู้อำนวยการจัดทำหนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลวิจัยไปยังผู้บริหารคณะและวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

3.5.2 เก็บข้อมูลวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนดไว้ โดยการชี้แจงทำความเข้าใจในการตอบแบบสอบถาม และสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดทั้งสิ้น 452 ฉบับ ซึ่งมีขนาดเพียงพอตามที่กำหนด นำมาตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้อง สมบูรณ์ในการบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยเทียบกับเกณฑ์ดังนี้ (Best, 1978) อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

3.6.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะคำถามเป็นแบบ ประมาณค่ามาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแปลค่าผลเฉลี่ยมารวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงคะแนนที่กำหนด

3.6.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) โดยการศึกษารายละเอียดของคำตอบของแต่ละบุคคลก่อนการจำแนกประเภทโดยพิจารณาคำตอบของทุกราย นำคำตอบเหล่านั้นมาจัดกลุ่มหรือหมวดหมู่จากประโยคหรือคำสำคัญ (Key word) การพิจารณาจะดูได้จากความถี่ของแต่ละกลุ่ม โดยยึดคำตอบที่มีความถี่สูงมาใช้เป็นประเด็นในการอภิปรายหรือถือเป็นประเด็นสำคัญ

3.6.2 การวิเคราะห์ปัจจัยย่อยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นตัวพยากรณ์ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายในระดับคณะและวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีมีผลการวิเคราะห์ ข้อมูลที่ครอบคลุมเนื้อหา ตามลำดับดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยรายชื่อที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยรายด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 452 คน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานะ ประสพการณ์และการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	321	59.23
	หญิง	221	40.77
	รวม	452	100.00
2. อายุ	น้อยกว่า 30 ปี	91	20.13
	30-39 ปี	114	25.22
	40-49 ปี	228	50.44
	50 ปี ขึ้นไป	19	4.21
	รวม	452	100.00

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อที่	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
3.	ระดับการศึกษาสูงสุด		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.00
	ปริญญาตรี	122	26.99
	ปริญญาโท	133	29.43
	ปริญญาเอก	197	43.58
	รวม	542	100.00
4	สถานะ		
	บุคลากรสายวิชาการ	317	70.13
	บุคลากรสายสนับสนุน	135	29.87
	รวม	452	100.00
5	ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ		
	น้อยกว่า 5 ปี	153	33.85
	5-10 ปี	132	29.20
	11-15 ปี	86	19.03
	16-20 ปี	38	8.41
	20 ปี ขึ้นไป	43	9.51
	รวม	452	100.00
6	ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ		
	เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพ	47	10.40
	ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ	113	25.00
	รับผิดชอบตัวบ่งชี้	223	49.34
	เป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	22	4.87
	อื่น ๆ	47	10.40
	รวม	452	100.00

จากตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 59.23 อายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 50.44 ระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 43.58 สถานะบุคลากรสายวิชาการมากที่สุด จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 70.13 มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 153 คน และ 5-10 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85 และ 29.20 ตามลำดับ และมีความรับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพโดยเป็นผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 49.34

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 2 ด้าน คือ 1) ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา 2) ปัจจัยด้านองค์กร ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารภายในหน่วยงาน และความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ข้อที่	รายการประเมิน	ค่าสถิติ		การแปลความหมาย
		\bar{x}	S.D	
1. ปัจจัยด้านบุคคล				
1.1 ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา				
1.1.1	ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา	3.33	0.68	ปานกลาง
1.1.2	ท่านเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.41	0.70	ปานกลาง
1.1.3	ท่านเข้าใจกระบวนการ และวิธีการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3.37	0.69	ปานกลาง
1.1.4	ท่านเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษา	3.40	0.78	ปานกลาง
1.1.5	ท่านเข้าใจการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	3.36	0.76	ปานกลาง
1.1.6	ท่านเข้าใจขั้นตอน การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับหน่วยงานของท่าน	3.35	0.79	ปานกลาง
1.1.7	ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	3.26	0.83	ปานกลาง
รวม		3.36	0.75	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

1.2 แแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา				
1.2.1	ท่านได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานของท่านอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	3.33	0.82	ปานกลาง
1.2.2	ท่านได้รับมอบหมายงานด้านการประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.27	0.75	ปานกลาง
1.2.3	การประกันคุณภาพทำให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น	3.19	0.73	ปานกลาง
1.2.4	การประกันคุณภาพทำให้ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อผลประเมินคุณภาพได้ผลดี	3.19	0.76	ปานกลาง
1.2.5	การประกันคุณภาพทำให้ท่านได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงาน	3.24	0.78	ปานกลาง
1.2.6	ผลการประกันคุณภาพทำให้ท่านมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	3.26	0.76	ปานกลาง
1.2.7	การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ	3.34	0.81	ปานกลาง
1.2.8	การให้รางวัลทำให้ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงาน	3.37	0.78	ปานกลาง
รวม		3.27	0.77	ปานกลาง
1.3 ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา				
1.3.1	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหาร/พัฒนาที่ชัดเจนขึ้น	3.52	0.83	มาก
1.3.2	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.47	0.79	ปานกลาง
1.3.3	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น	3.47	0.75	ปานกลาง
1.3.4	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่น	3.43	0.78	ปานกลาง
1.3.5	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ	3.40	0.84	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

1.3 ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา				
1.3.6	การประกันคุณภาพการศึกษาส่งเสริมให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน	3.39	0.80	ปานกลาง
1.3.7	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.51	0.78	มาก
1.3.8	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้นักศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน	3.55	0.78	มาก
1.3.9	ท่านยอมรับความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.46	0.71	ปานกลาง
1.3.10	ท่านยอมรับการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างในทีมอย่างชัดเจน	3.47	0.75	ปานกลาง
1.3.11	ท่านยอมรับคำชมหรือคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงานได้	3.44	0.76	ปานกลาง
รวม		3.46	0.78	ปานกลาง
2. ปัจจัยด้านองค์กร				
2.1 การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ				
2.1.1	ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพ	3.40	0.82	ปานกลาง
2.1.2	ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนตามผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา	3.38	0.70	ปานกลาง
2.1.3	ท่านมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานประกันคุณภาพ	3.38	0.70	ปานกลาง
2.1.4	ท่านมีส่วนในการทบทวนการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ	3.47	0.69	ปานกลาง
2.1.5	ท่านมีส่วนส่งเสริม/สนับสนุน การปฏิบัติงานประกันคุณภาพร่วมกันให้เกิดความคล่องตัว	3.39	0.70	ปานกลาง
2.1.6	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน (SAR)	3.39	0.66	ปานกลาง
รวม		3.40	0.71	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

2.2 โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน				
2.2.1	คณะ/วิทยาลัย มีนโยบายเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน	3.46	0.71	ปานกลาง
2.2.2	คณะ/วิทยาลัย มีการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	3.41	0.74	ปานกลาง
2.2.3	คณะ/วิทยาลัย จุดมุ่งหมาย พันธกิจ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา	3.45	0.71	ปานกลาง
2.2.4	คณะ/วิทยาลัย มีการกำหนดโครงสร้างงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	3.47	0.76	ปานกลาง
2.2.5	คณะ/วิทยาลัย มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	3.40	0.73	ปานกลาง
2.2.6	คณะ/วิทยาลัย มีการมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความชำนาญ	3.46	0.67	ปานกลาง
2.2.7	คณะ/วิทยาลัย มีการติดตามข้อมูลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ	3.50	0.69	มาก
รวม		3.45	0.72	ปานกลาง
2.3 วัฒนธรรมองค์กร				
2.3.1	ท่านมีความมุ่งมั่น เสียสละเวลาให้กับองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่	3.60	0.68	มาก
2.3.2	มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	3.46	0.68	ปานกลาง
2.3.3	มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย	3.51	0.74	มาก
2.3.4	บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาคุณภาพ	3.43	0.70	ปานกลาง
2.3.5	มีการนำผลประเมินคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.43	0.67	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

2.3 วัฒนธรรมองค์กร				
2.3.6	มีการกำกับติดตามกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	3.46	0.70	ปานกลาง
2.3.7	มีความรู้สึกยินดีที่เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงาน	3.50	0.68	ปานกลาง
2.3.8	การทำงานมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.37	0.66	ปานกลาง
รวม		3.47	0.69	ปานกลาง
2.4 การสื่อสารภายในหน่วยงาน				
2.4.1	มีการสื่อสาร ให้ข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจน	3.39	0.68	ปานกลาง
2.4.2	มีระบบสื่อสารภายในองค์กร และภายนอกที่มีประสิทธิภาพ	3.45	0.68	ปานกลาง
2.4.3	มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ	3.40	0.71	ปานกลาง
2.4.4	มีการใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสารการประกันคุณภาพที่เข้าใจได้ง่าย	3.41	0.78	ปานกลาง
2.4.5	มีการสื่อสารการประกันคุณภาพระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรที่สร้างความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน	3.41	0.75	ปานกลาง
2.4.6	มีช่องทางการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.45	0.76	ปานกลาง
รวม		3.42	0.73	ปานกลาง
2.5 ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน				
2.5.1	มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ	3.42	0.76	ปานกลาง
2.5.2	มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการช่วยผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษา	3.41	0.84	ปานกลาง
2.5.3	มีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่เพียงพอต่อปฏิบัติงาน	3.42	0.79	ปานกลาง
2.5.4	มีสถานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการจัดกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ	3.45	0.73	ปานกลาง
2.5.5	มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน	3.44	0.76	ปานกลาง

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

2.5 ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน				
2.5.6	มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	3.27	0.84	ปานกลาง
2.5.7	ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้ง่ายเป็นปัจจุบัน	3.33	0.86	ปานกลาง
2.5.8	จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสมเพียงพอ	3.55	0.80	มาก
รวม		3.41	0.80	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 และ ปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 หากพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 รองลงมา ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 โดยมีรายละเอียดดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 โดยการให้รางวัลทำให้มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 รองลงมา การประกันคุณภาพทำให้ได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 และการประกันคุณภาพทำให้ได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงาน และการประกันคุณภาพทำให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ตามลำดับ

ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 โดยการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ นักศึกษามั่นใจว่า ได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐานมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานเท่ากัน 0.78 รองลงมา การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหาร/พัฒนาที่ชัดเจนขึ้น อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 และการประกันคุณภาพการศึกษาส่งเสริมให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐานน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80

การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน 0.71 โดยการมีส่วนร่วมในการทบทวนการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน 0.69 รองลงมา การมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และ การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนตามผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานประกันคุณภาพ น้อยที่สุดเท่ากัน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70

โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน 0.72 โดยคณะ/วิทยาลัย มีการติดตามข้อมูลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน 0.69 รองลงมา คณะ/วิทยาลัย มีการกำหนดโครงสร้างงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 และ คณะ/วิทยาลัย มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจนน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74

วัฒนธรรมองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน 0.69 โดยมีความมุ่งมั่น เสียสละเวลาให้กับองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน 0.68 รองลงมา มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และ การทำงานมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

การสื่อสารภายในหน่วยงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน 0.73 โดยมีช่องทางการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และมีระบบสื่อสารภายในองค์กร และภายนอกที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด อยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน 0.76 และ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน 0.68 ตามลำดับ รองลงมา มีการใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสารการประกันคุณภาพที่เข้าใจได้ง่าย และ มีการสื่อสารการประกันคุณภาพระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรที่สร้างความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปาน

กลางเท่ากับ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 และ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ตามลำดับ และมีการสื่อสาร ให้ข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจนน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68

ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 โดยการจัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสมเพียงพอ ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.80 รองลงมา มีสถานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการจัดกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และมีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86

สำหรับผลการวิเคราะห์การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการศึกษารายละเอียดของคำตอบของแต่ละบุคคลก่อนการจำแนกประเภทโดยพิจารณาคำตอบของทุกราย นำคำตอบเหล่านั้นมาจัดกลุ่มหรือหมวดหมู่จากประโยคหรือคำสำคัญ (Key Word) การพิจารณาจะดูได้จากความถี่ของแต่ละกลุ่ม โดยยึดคำตอบที่มีความถี่สูงมาใช้เป็นประเด็นในการอภิปรายหรือถือเป็นประเด็นสำคัญ สรุปได้ดังนี้

ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน

1) คณะ/วิทยาลัยต้องวางแผน-ดำเนินการไว้ล่วงหน้า และควรวางแผนร่วมกัน หรือชี้แจงแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

2) คณะ/วิทยาลัยควรมีการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับการปฏิบัติงาน

ด้านการดำเนินงาน

1) เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของคณะผู้ตรวจ ทำให้การปรับปรุงตามคำแนะนำตามปีก่อน ๆ ไม่สามารถนำมาตอบในปีถัดไปแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

2) การประกันคุณภาพยังไม่ถูกหลอมรวมในอยู่ในงานประจำเท่าที่ควร

ด้านการติดตาม/ตรวจสอบ/ประเมินผล

1) ควรประเมินจากการทำงานจริง

2) ควรมีการติดตามประเมินอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ผลอย่างเพียงพอ

ด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุง

1) ควรมีการชี้แจงของผลการประเมินทันทีหลังจากประเมินเสร็จสิ้น เพื่อให้หน่วยงานมีการตื่นตัวกับการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยรายชื่อที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) ของตัวแปรปัจจัยอิสระ 8 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา 3) ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา 4) การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 5) โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน 6) วัฒนธรรมองค์กร 7) การสื่อสารภายในหน่วยงาน และ 8) ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน กับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัยซึ่งเป็นตัวแปรตาม ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ ตัวแปรอิสระรายชื่อ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตัวแปรทำนาย	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน		
	<i>b</i>	S.E. _b	β	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	3.670	.119		30.846	.000
ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X ₁)	.115	.044	.208	2.623	.009
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา (X ₂)	.000	.031	-.001	-.012	.990
ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X ₃)	.026	.036	.045	.701	.484
การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (X ₄)	-.060	0.46	.103	1.323	.187
โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน (X ₅)	0.59	.037	.102	1.591	.112
วัฒนธรรมองค์กร (X ₆)	-.049	.044	-.085	-1.096	.274
การสื่อสารภายในหน่วยงาน (X ₇)	-.061	0.44	-.117	-1.374	.170
ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน (X ₈)	.002	.027	.005	3.84	.933

R = .246, R² = .060, Adjusted R² = .043, S.E._{est} = .308, F = 3.554

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ คือ 1) ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X_1) 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา (X_2) 3) ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X_3) 4) การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (X_4) 5) โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน (X_5) 6) วัฒนธรรมองค์กร (X_6) 7) การสื่อสารภายในหน่วยงาน (X_7) และ 8) ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน (X_8) โดยตัวแปรทั้ง 8 ตัว มีอำนาจพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในร่วมกันได้ ร้อยละ 4.30 และมีความคลาดเคลื่อนของพยากรณ์หรือการประมาณค่าต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเท่ากับ .308 จากข้อมูลสามารถเขียนสมการทำนายตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$y' = 3.670 + .115 (X_1) + .000 (X_2) + .026 (X_3) + .060 (X_4) + .059 (X_5) + -.049 (X_6) + -.061 (X_7) + .002 (X_8)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z' = 2.623 (X_1) + -.012 (X_2) + .701 (X_3) + 1.323 (X_4) + 1.591 (X_5) + -.1096 (X_6) + -.1374 (X_7) + 3.84 (X_8)$$

ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปร พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนตัวแปรอิสระปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยรายด้านส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยของตัวแปรปัจจัยอิสระ 2 ด้าน ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านบุคคล และ 2) ปัจจัยด้านองค์กร กับผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัยซึ่งเป็นตัวแปรตาม ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ ตัวแปรอิสระรายด้าน ที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตัวแปรทำนาย	คะแนนดิบ		คะแนนมาตรฐาน		
	b	S.E.b	β	t	Sig
ค่าคงที่ (Constant)	3.688	.117		31.426	.000
ปัจจัยด้านบุคคล (X ₁)	.121	.052	.175	2.312	.021
ปัจจัยด้านองค์กร (X ₂)	.025	.053	.036	.477	.633

R = .204, R² = .042, Adjusted R² = .037, S.E._{est} = .309, F = 9.783

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ คือ ปัจจัยด้านบุคคล (X₁) และปัจจัยด้านองค์กร (X₂) โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีอำนาจพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในร่วมกันได้ ร้อยละ 4.20 และมีความคลาดเคลื่อนของพยากรณ์หรือการประมาณค่าต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเท่ากับ .309 จากข้อมูลสามารถเขียนสมการทำนายตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$y' = 3.688 + .121 (X_1) + .025 (X_2)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z' = .175 (X_1) + .036 (X_2)$$

ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปร พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ส่วนตัวแปรอิสระปัจจัยด้านองค์กรไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนในระดับคณะและวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีจากหน่วยงานระดับจำนวน 12 หน่วยงาน จากกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 1,561 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซี มอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, pp. 607-610 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2553, น. 43-44) ทำการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan ได้จำนวน 310 คน ผู้วิจัยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงทั้งหมด 521 ตัวอย่าง สามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดทั้งสิ้น 452 ฉบับ ซึ่งมีขนาดเพียงพอตามที่กำหนด นำมาตรวจสอบความเรียบร้อย ความถูกต้องสมบูรณ์ในการบันทึกข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอข้อสรุปผลการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

5.1.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1.1.1 จากผลการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคคล และ ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 452 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 321 คน คิดเป็นร้อยละ 59.23 อายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 50.44 ระดับการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 43.58 สถานะบุคลากร

สายวิชาการมากที่สุด จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 70.13 มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 153 คน และ 5-10 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85 และ 29.20 ตามลำดับ และมีความรับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพโดยเป็นผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 49.34

5.1.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคคล และ ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 และ ปัจจัยด้านองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

5.1.2 เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านองค์กร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1.2.1 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยรายชื่อที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์คือ 1) ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X1) 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา (X3) 3) ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X3) 4) การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (X4) 5) โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน (X5) 6) วัฒนธรรมองค์กร (X6) 7) การสื่อสารภายในหน่วยงาน (X7) และ 8) ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน (X8) โดยตัวแปรทั้ง 8 ตัว มีอำนาจพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในร่วมกันได้ ร้อยละ 4.30 และมีความคลาดเคลื่อนของพยากรณ์หรือการประมาณค่าต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเท่ากับ .308 ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยรายชื่อที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปร พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนตัวแปรอิสระปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นสรุปได้ว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากข้อมูลสามารถเขียนสมการทำนายตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$y' = 3.670 + .115 (X_1) + .000 (X_2) + .026 (X_3) + .060 (X_4) + .059 (X_5) + -.049 (X_6) + -.061 (X_7) + .002 (X_8)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z' = 2.623 (X_1) + -.012 (X_2) + .701 (X_3) + 1.323 (X_4) + 1.591 (X_5) + -.1096 (X_6) + -.1374 (X_7) + 3.84. (X_8)$$

5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยรายด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์คือ ปัจจัยด้านบุคคล (X1) และปัจจัยด้านองค์กร (X2) โดยตัวแปรทั้ง 2 ตัว มีอำนาจพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในรวมกันได้ ร้อยละ 4.20 และมีความคลาดเคลื่อนของพยากรณ์หรือการประมาณค่าต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเท่ากับ .309 ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยรายด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปร พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ส่วนตัวแปรอิสระปัจจัยด้านองค์กร ไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคคล ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จากข้อมูลสามารถเขียนสมการทำนายตัวแปรที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$y' = 3.688 + .121 (X_1) + .025 (X_2)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$z' = .175 (X_1) + .036 (X_2)$$

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องพบว่าระดับปัจจัยทุกปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน การสื่อสารภายในหน่วยงาน ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และน้อยที่สุดคือแรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัทรา เอื้อวงศ์ และ คณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม พบว่า สำหรับปัจจัยด้านบุคคล ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติอยู่ระดับสูง 3 ระดับแรก คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะ ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพและความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.84, 3.71 และ 3.65 ตามลำดับ

และข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ แรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.43 ส่วนปัจจัยด้านองค์การและการบริหาร ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง 3 ลำดับแรก คือ วัฒนธรรมองค์กร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ และโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพโดยมีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.62 ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ การสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.42

5.2.1 จากผลการศึกษาปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านองค์กร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวพยากรณ์ทั้ง 8 ตัวแปรอิสระ คือ 1) ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา (X1) 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา (X3) 3) ทักษะติดต่อการประกันคุณภาพการศึกษา (X3) 4) การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (X4) 5) โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน (X5) 6) วัฒนธรรมองค์กร (X6) 7) การสื่อสารภายในหน่วยงาน (X7) และ 8) ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน (X8) พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนตัวแปรอิสระปัจจัยด้านองค์กร ไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบลูม และคณะ (Bloom; others. 1956, p. 271) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ขั้นตอนคือ การแปลความหมายของคำ ข้อความ สัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความตามแนวใหม่ และทักษะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูลหรือ แนวโน้มอย่างเพียงพอ เช่นเดียวกับ ไพศาล หวังพานิช (2526, น.105) ได้ให้ความหมายของความเข้าใจ ว่าหมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจ ไปปรับปรุงตีความเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบ ย่อเรื่องราวความคิดเห็นข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้สามารถอธิบายเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะ และสภาพคล้ายคลึงให้เป็นไปในทำนองเดียวกับสิ่งเดิมนั้นได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย ตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒนา แก้วยม (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการดำเนินงานจากความร่วมมือของทุกฝ่าย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย และความรู้ด้านเกณฑ์การประเมินให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ (Enter Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยรายด้านที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปร พบว่า ตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความเข้าใจเกี่ยวกับการ

ประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนตัวแปรอิสระปัจจัยด้านองค์กร ไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งมีสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของ บลูม และคณะ (Bloom; others. 1856) ได้อธิบายพฤติกรรมโครงสร้างความรู้ความเข้าใจไว้ว่า ความจำนั้นเป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มีความจำแล้วจะเกิดความเข้าใจไม่ได้ ในทำนองเดียวกันการนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจ เป็นเช่นนี้เรื่อยไปทุกชั้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจของ จันทรานี สงวนนาม (2553, น. 252-253) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการ (Needs) แรงขับ (Drivers) ซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ส่วนเครื่องล่อหรือสิ่งจูงใจ (Incentives) เกิดจากการจูงใจภายนอก เช่น การให้ และความสอดคล้องกับรางวัลหรือสิ่งตอบแทน เป็นต้น เมื่อบุคคลเกิดความต้องการทำให้เกิดแรงขับ แรงขับที่เกิดขึ้นจะไปกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ด้วยการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อสนองความต้องการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ เฮอริชเบิร์ก (Herzberg) เชื่อว่าปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในงานโดยตรงหากองค์กรสามารถจัดปัจจัยจูงใจที่เหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของบุคคลแล้วจะเป็นส่วนที่สร้างแรงจูงใจ เหนียวรั้งให้บุคคลเกิดความผูกพันกับงานและองค์กรโดยตรง และมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติของ พยอม วงศ์สารศรี (2537, น. 237) ได้สรุปลักษณะของทัศนคติไว้ดังนี้คือ 1) ทัศนคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราจะรู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจจะแสดงออกมาด้วยคำพูด สีหน้า และท่าทางได้ 2) ทัศนคติเป็นเรื่องซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะ ซับซ้อนมาก เช่น สมพรไม่ชอบงานที่ทำอยู่โดยให้เหตุผลว่างานที่ทำอยู่หนักมาก แต่ที่จริงแล้วสมพรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานแฝงอยู่ และ 3) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นในทางดี หรือไม่ดีก็ตามอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป หรือมีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนจากทัศนคติที่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ไม่ยอมรับ หรือเปลี่ยนจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ยอมรับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรุวิ ศุณาลัย (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ โดยศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษารูปได้ดังนี้คือ 1) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่บูรณาการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และระบบบริหารคุณภาพสากล ISO ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย มีกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรผ่านการดำเนินงานประจำและโครงการของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจการประกันคุณภาพ พัฒนาเครื่องมือการบริหารงานประกันคุณภาพด้วยระบบ SAP ระบบ FIS และการจัดทำรายงานการประเมินตนเองด้วย Excel นำผลการตรวจประเมินคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจในการประกันคุณภาพ ด้านการมอบรางวัลในระดับมหาวิทยาลัย 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ทิศนคติต่อการประกันคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร วัฒนธรรมคุณภาพ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงานและขนาดหน่วยงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในขณะที่ประสพการณ์ในการบริหารไม่มีความสัมพันธ์ และ 3) ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของระบบต่างๆ ได้แก่ ISO สกอ. แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยระบบคุณภาพต่าง ๆ และเพิ่มการสร้างแรงจูงใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรทุกระดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 หัวข้อคือ ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

แนวทางในการวิจัยครั้งนี้ใช้ตัวแทนจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งที่แสดงความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จะสามารถนำไปใช้ในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของคณะ/วิทยาลัย เป็นไปในทางที่ดีขึ้น

5.3.1.1 จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คือ ปัจจัยด้านบุคคล โดยเฉพาะความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยฯ ความให้ความสำคัญต่อการให้ความรู้ และ สร้างความเข้าใจ แก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับสถาบันการศึกษา

5.3.1.2 จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร ประกอบด้วย ความความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลประทบต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพ ดังนั้นมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ควรมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการให้ความเข้าใจ การสร้างแรงจูงใจ และการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคลให้มากยิ่งขึ้น เช่น การยกย่อง ชมเชย การให้การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความดีความชอบ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมทุกประเด็นของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีความถูกต้องและสมบูรณ์ตามระบบมากขึ้น

5.3.2.2 ควรเก็บข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา และนำมาวิเคราะห์แนวโน้มของผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนการ

ปรับเปลี่ยนและการขับเคลื่อนการบริหารงานให้มีคุณภาพและสามารถสะท้อนคุณภาพผลการดำเนินงาน
สู่มหาวิทยาลัยให้พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ



บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2530). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : นิยมวิทยา
- กันยา สุวรรณแสง. (2532). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : นิยมวิทยา.
- กิติมา ปรีดีติลล. (2520). **ปรัชญาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ประเสริฐการพิมพ์.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). **การสื่อสารเพื่อพัฒนาท้องถิ่น**. นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- จรัส อติวิทยาภรณ์. (2554). **หลักการและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา**. สงขลา: เทมการพิมพ์.
- จรูญรัตน์ หิรัญชอุหะ. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการวนศาสตร์ชุมชนที่สูง
ในลุ่มน้ำห้วยองเาะะ จังหวัดกาญจนบุรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). **การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2553). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา (พิมพ์ครั้งที่3)**.
นนทบุรี: บุ๊ค พอยท์.
- จินตา อุษมาน. (2549). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร
สถานศึกษาในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝันสามจังหวัดชายแดนภาคใต้**.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี).
- ชาญชัย อาจินสมการ. (ม.ป.ป.). **หลักการบริหารการศึกษา และการจัดการศึกษา**. ปัตตานี:
สถาบันเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ.
- ชูศรี ถนอมกิจ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารกับ
ประสิทธิผลของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี**. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ณรงค์ ประภาณต์; และคณะ. (2541). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารมังสวิรัตใน
เขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาร้านจำหน่ายอาหารภายในบริษัทปูนซีเมนต์ไทย
จำกัด**. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ และคณะ. (2543). **หลักและวิธีการวิจัยตลาดเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). **องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 10)**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2538). **องค์การทฤษฎีและการออกแบบ**. กรุงเทพฯ : Management Center
Bangkok.
- ธรร สุนทรายุทธ. (2551). **การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป: ทฤษฎีวิจัย และปฏิบัติทางการศึกษา**.
กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- นฤมล เตรียมพงศ์พันธ์. (2540). **ทัศนคติของพนักงานต่อปัญหามลพิษทางน้ำในโรงงาน
อุตสาหกรรม**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2552). **ภาวะผู้นำ และผู้นำเชิงกลยุทธ์ Leadership and strategic leader (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. กรุงเทพฯ: ทริปเพิล กรุ๊ป.
- บุญชม ศรีสะอาด และบุญส่ง นิลแก้ว. (2535). **การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- บุตรี จารุโรจน์. (2549). **ภาวะผู้นำและการพัฒนาที่มงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2530). **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2537). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยสวนดุสิต.
- พรพรรณ เจริญปัญญา. (2535). **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติเกี่ยวกับโรคเอดส์กับการปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อโรคเอดส์ของพยาบาลวิชาชีพในการพยาบาลสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).**
- พัชรี เหลืองอุดม. (2554). **การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).**
- ไพจิตร ไตรวงค์้อย. (2538). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป่าชุมชน: ศึกษาเฉพาะกรณีบ้านป่าสัน ตำบลปงน้อย อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).**
- ภัทราวดี มากมี. (2552). **ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการวัดประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะครู ศาสตราจารย์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).**
- ภารดี อนันต์นาวี. (2555). **หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. ชลบุรี: มนตรี.
- ภาวัฒน์ พันธุ์แพ. (2546). **เอกสารการสอนวิชาภาวะผู้นำ. เชียงใหม่: ภาควิชาการจัดการคณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ.**
- ยวัฒน์ วุฒิเมธี. (2534). **การพัฒนาชุมชน: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : บางกอกบล็อก.
- รวีวรรณ ชินะตระกูล. (2533). **การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2551). **ภาวะผู้นำ (Leadership) (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). **ภาวะผู้นำ: ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฤตินันท์ สมุทร์ทัย. (2549). **พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพหุมิติของประสิทธิผลของคณะวิชาในสถาบันบัณฑิตศึกษา**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- วิเชียร วิทยอดม. (2553). **ภาวะผู้นำ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- วีโรจน์ สารรัตน์. (2555). **แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 8)**. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : Dimaond Business world.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สมบูรณ์ อำนวยรัตน์. (2542). **การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันไฟป่า กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติ เขาสามหลัน จังหวัดสระบุรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)
- สมยศ นาวิกาน. (2538). **การบริหาร (Management)**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สมุท ขำนาถ. (2556). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). **พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัมมา รณิธย์. (2553). **ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- สุภัทรา เอื้อวงศ์ และ คณะ (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม. ประชุมวิชาการระดับชาติสมาคมสถาบันบัณฑิตศึกษาเอกชน ประจำปี 2557**.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). **ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์ สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดูเคชั่น.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). **ภาวะความเป็นผู้นำ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สุเมธ ทรายแก้ว. (2536). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ: ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ จังหวัดอุดรธานี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

โสภา วงษ์นาคเพ็ชร์. (2553). การบริหารงานวิชาการกับประสิทธิผลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษสุพรรณบุรีเขต 2. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

Abraham H. Maslow. (1954). **Hierachical Theory of Motivation**. (ออนไลน์).

<http://mbaru.blogspot.com/2009/11/hierachical-theory-of-motivation.html>.

Cameron, K.S. (2008). **A Process for Changing Organization Culture**. In T.G.

Cammings (Ed.), Handbook of Organization Development. Los Angeles :
SAGE.

Daft, R.L. (2004). **Organization Theory and Sesign (8th ed.)** Mason, OH :

Thomson/South-Western.

Dejnozka, E.L. (1983). **Educational Administration Glossary**. Westport, CT :

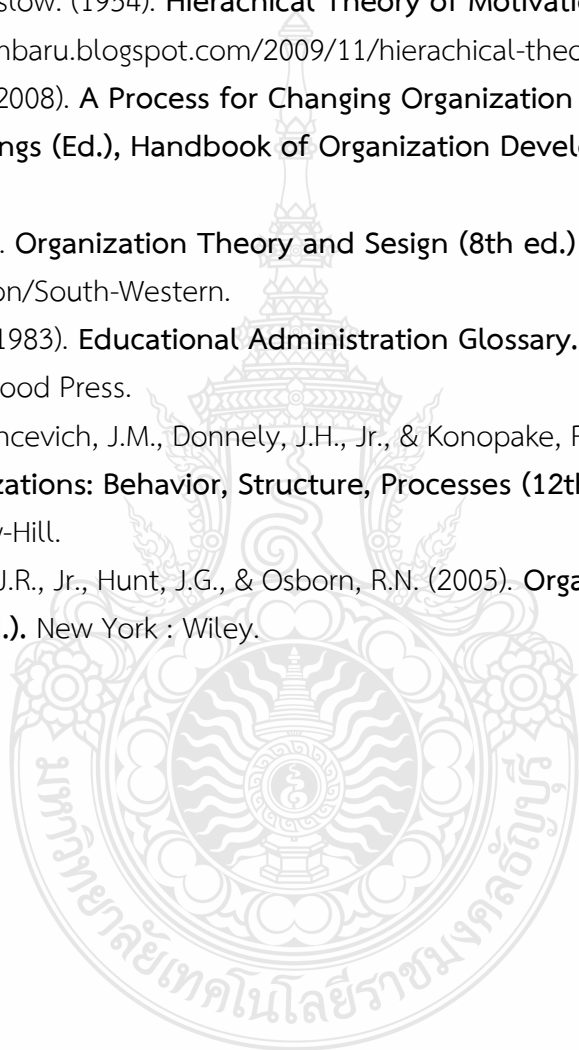
Greenwood Press.

Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnelly, J.H., Jr., & Konopake, R. (2006).

Organizations: Behavior, Structure, Processes (12th ed.). Boston :
McGraw-Hill.

Schermerhorn, J.R., Jr., Hunt, J.G., & Osborn, R.N. (2005). **Organizational Behavior**

(9th ed.). New York : Wiley.



ภาคผนวก

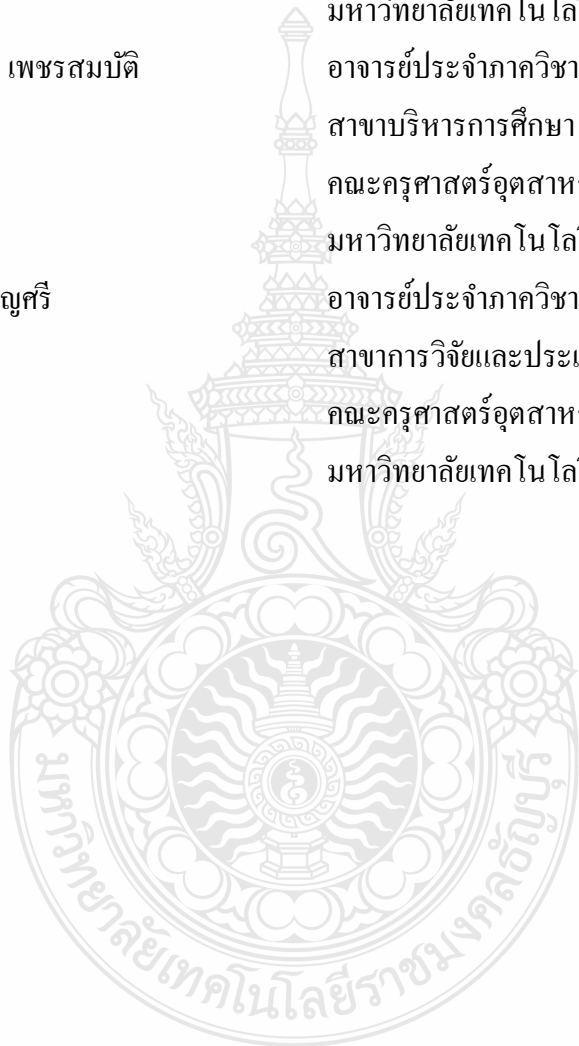


ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผศ.ดร.รินรดี ปาปะโน
อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษา
สาขาหลักสูตรและการสอน
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. ผศ.ดร.พิมลพรรณ เพชรสมบัติ
อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษา
สาขาบริหารการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
3. อาจารย์สุกัญญา บุญศรี
อาจารย์ประจำภาควิชาการศึกษา
สาขาการวิจัยและประเมินผลการศึกษา
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



ภาคผนวก ข
การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)



ผลการพิจารณาการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับ
คณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ตารางที่ ข.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล และ ปัจจัยด้านองค์กร

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปล ผล	
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ปัจจัยด้านบุคคล						
ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา						
1	ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบายการประกัน คุณภาพการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
2	ท่านเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	ท่านเข้าใจกระบวนการ และวิธีการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
4	ท่านเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
5	ท่านเข้าใจการจัดทำรายงานการประเมิน ตนเอง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
6	ท่านเข้าใจขั้นตอน การตรวจสอบ และประเมิน คุณภาพการศึกษาภายในสำหรับหน่วยงานของ ท่าน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
7	ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมิน คุณภาพการศึกษาภายใน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา						
8	ท่านได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการที่ เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงานของท่านอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร	1	1	1	1.00	ใช้ได้
9	ท่านได้รับมอบหมายงานด้านการประกัน คุณภาพที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ของท่าน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
10	การประกันคุณภาพทำให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล	
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
	เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น					
11	การประกันคุณภาพทำให้ท่านได้รับการยกย่องชมเชยเมื่อผลประเมินคุณภาพได้ผลดี	1	1	1	1.00	ใช้ได้
12	การประกันคุณภาพทำให้ท่านได้รับการยอมรับในผลการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
13	ผลการประกันคุณภาพทำให้ท่านมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
14	การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความดีความชอบ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
15	การให้รางวัลทำให้ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา						
16	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางบริหาร/พัฒนาที่ชัดเจนขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
17	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
18	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
19	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
20	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
21	การประกันคุณภาพการศึกษาส่งเสริมให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
22	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีเกิดการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	1	1	1.00	ใช้ได้
23	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้นักศึกษาเชื่อมั่นว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล	
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
24	ท่านยอมรับในความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
25	ท่านยอมรับในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างในทีมอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
26	ท่านยอมรับในด้านให้คำชมหรือคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ปัจจัยด้านองค์กร						
การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ						
27	ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
28	ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนตามผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
29	ท่านมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานประกันคุณภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
30	ท่านมีส่วนในการทบทวนการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
31	ท่านมีส่วนส่งเสริม/สนับสนุน การปฏิบัติงานประกันคุณภาพร่วมกันให้เกิดความคล่องตัว	1	1	1	1.00	ใช้ได้
32	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน (SAR)	1	1	1	1.00	ใช้ได้
โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน						
33	คณะ/วิทยาลัย มีนโยบายเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
34	คณะ/วิทยาลัย มีการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
35	คณะ/วิทยาลัย จุดมุ่งหมาย พันธกิจ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
36	คณะ/วิทยาลัย มีการกำหนดโครงสร้างงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล	
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
37	คณะ/วิทยาลัย มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
38	คณะ/วิทยาลัย มีการมอบหมายงานให้บุคลากรรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสมตามความรู้ความชำนาญ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
39	คณะ/วิทยาลัย มีการติดตามข้อมูลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
วัฒนธรรมองค์กร						
40	ท่านมีความมุ่งมั่น เสียสละเวลาให้กับองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่	1	1	1	1.00	ใช้ได้
41	มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
42	มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
43	บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาคุณภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
44	มีการนำผลประเมินคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	1	1	1	1.00	ใช้ได้
45	มีการกำกับติดตามกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
46	มีความรู้สึกยินดีที่เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
47	การทำงานมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
การสื่อสารภายในหน่วยงาน						
48	มีการสื่อสาร ให้ข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม		ความคิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปล ผล
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
49	มีระบบสื่อสารภายในองค์กร และภายนอกที่มี ประสิทธิภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
50	มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่เป้าหมายการ พัฒนาคุณภาพให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
51	มีการใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสารการประกัน คุณภาพที่เข้าใจได้ง่าย	1	1	1	1.00	ใช้ได้
52	มีการสื่อสารการประกันคุณภาพระหว่าง ผู้บริหารกับบุคลากรที่สร้างความเข้าใจไปใน ทิศทางเดียวกัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
53	มีช่องทางการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน						
54	มีบุคลากรที่ความรู้ความสามารถพร้อมที่จะ ดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
55	มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการช่วยผลักดัน การประกันคุณภาพการศึกษา	1	1	1	1.00	ใช้ได้
56	มีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อ ปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
57	มีสถานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการจัด กิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ	1	1	1	1.00	ใช้ได้
58	มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมต่อ การปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
59	มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
60	ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นได้ง่ายเป็นปัจจุบัน	1	1	1	1.00	ใช้ได้
61	จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อ การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม เพียงพอ	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
2. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ภายใน 2 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล และ ปัจจัยด้านองค์กร
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ
3. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยเท่านั้น การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีการติดต่อท่านแต่อย่างใด แต่จะเป็นประโยชน์ในการกระบวนกรพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ขอความกรุณาส่งแบบสอบถามกลับคืนมายัง งานประกันคุณภาพ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ชั้น 1 อาคารครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ขอขอบพระคุณยิ่ง

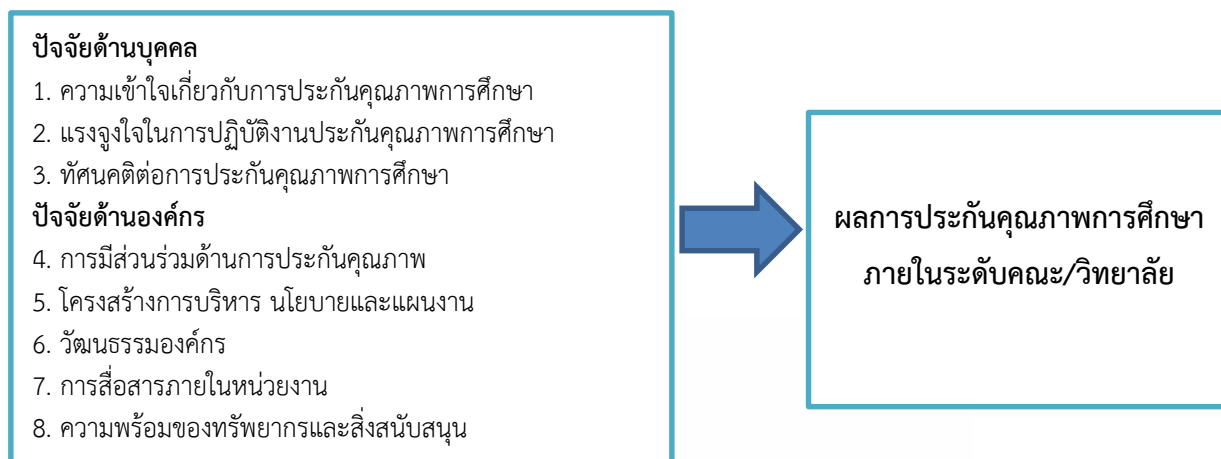
นางอุไร จุ้ยกำจร

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความเข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับระบบกลไกเกณฑ์การประกันคุณภาพ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษา หลักการแนวคิดในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานในระดับคณะ/วิทยาลัย ที่สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และกฎ ระเบียบฯ ที่เกี่ยวข้อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง แรงขับ พลังในการกระทำมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งใจในการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้น เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สร้างสรรค์และพัฒนางาน และองค์กร ได้รับการยอมรับ ตลอดจนอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้สึก ความคิด การรับรู้ในความสำเร็จ และประโยชน์ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะและวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การมีส่วนร่วม หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีการรวมกลุ่มในการปฏิบัติงานร่วมกันและก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างกันเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลด้านการประกันคุณภาพที่มุ่งหวังไว้ เช่น การวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษา การปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบการประกันคุณภาพการศึกษา การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน หมายถึง ลักษณะหรือสภาพ ต่างๆ ของหน่วยงานซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลในการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงลักษณะของระบบการบริหารงานโดยการกำหนดนโยบายและเป้าหมายการทำงานขององค์กรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาจนบรรลุเป้าหมาย

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนที่ประพฤติปฏิบัติ หรือการแสดงออกทางพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อความสำเร็จขององค์กรซึ่งมีการสืบทอดกันมาอย่างต่อเนื่องสู่บุคลากรให้สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์การยกระดับคุณภาพการศึกษา

การสื่อสารภายในหน่วยงาน หมายถึง การบวกรับประสานงานของหน่วยงานโดยใช้ช่องทางวิธีการที่หลากหลาย กระทำไปในทิศทางเดียวกันและดำเนินการต่างๆ สู่เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร

ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน หมายถึง สภาพความเหมาะสม ความเพียงพอ และความพร้อมของบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เอื้อต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับสภาพเป็นจริงของท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. ต่ำกว่า 30 ปี 2. 30 – 39 ปี 3. 40 – 49 ปี 4. 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก
4. สถานะ 1. บุคลากรสายวิชาการ 2. บุคลากรสายสนับสนุน
5. ประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับประกันคุณภาพการศึกษา
 1. น้อยกว่า 5 ปี 2. 5-10 ปี 3. 11-15 ปี 4. 16-20 ปี 5. 20 ปีขึ้นไป
6. ความรับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องมากที่สุดกับการประกันคุณภาพ
 1. เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพ
 2. ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ
 3. รับผิดชอบตัวบ่งชี้
 4. เป็นผู้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ
 5. อื่น (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับตามความรู้สึก/ความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	ประเด็น/รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1. ปัจจัยด้านบุคคล						
1.1 ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา						
1.1.1	ท่านมีความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา					
1.1.2	ท่านเข้าใจในการปฏิบัติงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
1.1.3	ท่านเข้าใจกระบวนการ และวิธีการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน					
1.1.4	ท่านเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษา					
1.1.5	ท่านเข้าใจการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง					
1.1.6	ท่านเข้าใจขั้นตอน การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับหน่วยงานของท่าน					
1.1.7	ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน					
1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา						
1.2.1	ท่านได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานของท่าน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร					
1.2.2	ท่านได้รับมอบหมายงานด้านการประกันคุณภาพที่ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
1.2.3	การประกันคุณภาพทำให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อการ ปรับปรุงและพัฒนาในการปฏิบัติงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น					
1.2.4	การประกันคุณภาพทำให้ท่านได้รับการยกย่องชมเชย เมื่อผลประเมินคุณภาพได้ผลดี					
1.2.5	การประกันคุณภาพทำให้ท่านได้รับการยอมรับในผลการ ปฏิบัติงาน					
1.2.6	ผลการประกันคุณภาพทำให้ท่านมีขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงาน					
1.2.7	การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความ ดีความชอบ					

ลำดับ ที่	ประเด็น/รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.2.8	การให้รางวัลทำให้ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงาน					
1.3 ทิศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษา						
1.3.1	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหาร/พัฒนาที่ชัดเจนขึ้น					
1.3.2	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
1.3.3	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่น					
1.3.4	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่น					
1.3.5	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้สามารถผลิตบัณฑิตได้อย่างมีคุณภาพ					
1.3.6	การประกันคุณภาพการศึกษาส่งเสริมให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน					
1.3.7	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้หน่วยงานมีการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
1.3.8	การประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้ศึกษามั่นใจว่าได้รับการจัดการศึกษาอย่างมีมาตรฐาน					
1.3.9	ท่านยอมรับความรู้ความสามารถในการทำงานของเพื่อนร่วมงานในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
1.3.10	ท่านยอมรับการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างในทีมอย่างชัดเจน					
1.3.11	ท่านยอมรับคำชมหรือคำตักเตือนของเพื่อนร่วมงานได้					
2. ปัจจัยด้านองค์กร						
2.1 การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ						
2.1.1	ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพ					
2.1.2	ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนตามผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา					
2.1.3	ท่านมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการทำงานประกันคุณภาพ					
2.1.4	ท่านมีส่วนร่วมในการทบทวนการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ					

ลำดับ ที่	ประเด็น/รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
2.1.5	ท่านมีส่วนส่งเสริม/สนับสนุน การปฏิบัติงานประกัน คุณภาพร่วมกันให้เกิดความคล่องตัว					
2.1.6	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน (SAR)					
2.2 โครงสร้างการบริหาร นโยบายและแผนงาน						
2.2.1	คณะ/วิทยาลัย มีนโยบายเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน					
2.2.2	คณะ/วิทยาลัย มีการวางแผนการดำเนินงานประกัน คุณภาพอย่างชัดเจน					
2.2.3	คณะ/วิทยาลัย จุดมุ่งหมาย พันธกิจ แสดงให้เห็นถึง ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา					
2.2.4	คณะ/วิทยาลัย มีการกำหนดโครงสร้างงานประกัน คุณภาพอย่างชัดเจน					
2.2.5	คณะ/วิทยาลัย มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของ บุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่าง ชัดเจน					
2.2.6	คณะ/วิทยาลัย มีการมอบหมายงานให้บุคลากร รับผิดชอบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่าง เหมาะสมตามความรู้ความชำนาญ					
2.2.7	คณะ/วิทยาลัย มีการติดตามข้อมูลการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
2.3 วัฒนธรรมองค์กร						
2.3.1	ท่านมีความมุ่งมั่น เสียสละเวลาให้กับองค์กรในการ พัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลงานที่ตนเอง รับผิดชอบอย่างเต็มที่					
2.3.2	มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมาย ความสำเร็จร่วมกัน					
2.3.3	มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของ บุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย					
2.3.4	บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมเพื่อพัฒนาคุณภาพ					
2.3.5	มีการนำผลประเมินคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงการ ทำงานอย่างต่อเนื่อง					
2.3.6	มีการกำกับติดตามกระบวนการทำงานอย่างมี ประสิทธิภาพ					

ลำดับ ที่	ประเด็น/รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
2.3.7	มีความรู้สึกยินดีที่เป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงาน					
2.3.8	การทำงานมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
2.4 การสื่อสารภายในหน่วยงาน						
2.4.1	มีการสื่อสารให้ข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจน					
2.4.2	มีระบบสื่อสารภายในองค์กร และภายนอกที่มีประสิทธิภาพ					
2.4.3	มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ					
2.4.4	มีการใช้รูปแบบและวิธีการสื่อสารการประกันคุณภาพที่เข้าใจได้ง่าย					
2.4.5	มีการสื่อสารการประกันคุณภาพระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรที่สร้างความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน					
2.4.6	มีช่องทางการเผยแพร่ผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
2.5 ความพร้อมของทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน						
2.5.1	มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ					
2.5.2	มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการช่วยผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษา					
2.5.3	มีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ที่เพียงพอต่อปฏิบัติงาน					
2.5.4	มีสถานที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการจัดกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพ					
2.5.5	มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน					
2.5.6	มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
2.5.7	ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นได้ง่ายเป็นปัจจุบัน					
2.5.8	จัดสรรงบประมาณและสนับสนุนกิจกรรมเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสมเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ
 คำชี้แจง กรณฯเขียนข้อความลงในช่องว่าง “ข้อเสนอแนะ” เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการการพัฒนาปรับปรุงการ
 ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ

ลำดับ ที่	ประเด็น/รายการ	ข้อเสนอแนะ
1	ด้านการวางแผนการ ปฏิบัติงาน	
2	ด้านการดำเนินงาน	
3	ด้านการติดตาม/ ตรวจสอบ/ ประเมินผล	
4	ด้านการนำผล ประเมินมาปรับปรุง	

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางอุไร จัยกำจร
วัน เดือน ปีเกิด	10 พฤศจิกายน 2517
ที่อยู่	29/140 หมู่ 10 ต. บึงคอไห อ. ลำลูกกา จ. ปทุมธานี 12150
การศึกษา	ปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ประสบการณ์ทำงาน	พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2552 ถึงปัจจุบัน
เบอร์โทรศัพท์	08-1307-2609
อีเมล	raira_noy@hotmail.com



ประวัติที่ปรึกษา



รองศาสตราจารย์ ดร.นนทลี พรธาดาวิทย์

ชื่อ-สกุล นางนนทลี พรธาดาวิทย์

ตำแหน่งทางวิชาการ รองศาสตราจารย์

สถานที่ติดต่อ ที่ทำงาน ภาควิชาครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาวิทยาลัย

เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ถนนรังสิต-นครนายก อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี

เบอร์โทรศัพท์ 081-7262-072

คุณวุฒิทางการศึกษา

ระดับการศึกษา	วุฒิ	วิชาเอก	สถาบัน	ปีที่สำเร็จ
ปริญญาเอก	ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต	อาชีวศึกษา	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	พ.ศ. 2545
ปริญญาโท	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต	ส่งเสริมการเกษตร	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	พ.ศ. 2529
ปริญญาตรี	ศิลปศาสตรบัณฑิตเกียรตินิยมอันดับ 2	ศึกษาศาสตร์-คหกรรมศาสตร์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	พ.ศ. 2524

ประวัติการทำงาน

ปี	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
พ.ศ. 2524	เริ่มรับราชการตำแหน่ง อาจารย์ 1 ระดับ 3	ภาควิชาคหกรรมศาสตร์ศึกษา คณะคหกรรมศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา
พ.ศ.2535	ผู้ช่วยหัวหน้าภาควิชาคหกรรมศาสตร์ ศึกษา	คณะคหกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ.2537	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ	คณะคหกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ.2539	รองคณบดีฝ่ายวิจัย และพัฒนา	คณะคหกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ.2539	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาขาวิชาคหกรรม ศาสตร์	คณะคหกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ. 2541-2545	ลาศึกษาต่อระดับปริญญาเอก	
พ.ศ.2546	รองคณบดีฝ่ายวิจัย และพัฒนา	คณะคหกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
พ.ศ.2548	รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกอง แผนงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ.2549	ผู้อำนวยการกองแผนงาน	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ. 2549	โอนย้ายตามโครงสร้างใหม่ เป็นผู้ช่วย ศาสตราจารย์ สาขาหลักสูตรและการ สอน ภาควิชาการศึกษา คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี	สาขาหลักสูตรและการสอน ภาควิชา การศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ.2552	ประธานหลักสูตรปริญญาโท สาขา เทคโนโลยีการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร	สาขาหลักสูตรและการสอน ภาควิชา การศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ.2556	กรรมการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคนิคศึกษา	สาขาหลักสูตรและการสอน ภาควิชา การศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ. 2560	ย้ายสังกัด สาขาเทคนิคศึกษา ภาควิชา ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	สาขาเทคนิคศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์ อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี

ปี	ตำแหน่ง	หน่วยงาน
พ.ศ. 2560	รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการศึกษา	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ. 2560	ประธานหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาเทคนิคศึกษา	คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประสบการณ์ด้านการฝึกอบรม และศึกษาดูงาน

ปีฝึกอบรม	หลักสูตร/เรื่อง	ระยะเวลา	สถานที่
พ.ศ.2526	ฝึกอบรมหลักสูตร The Development and Production of Relatively Low-Cost Audio- Visual Materials for Integrated Rural/Urban Development โดยได้รับทุนจาก องค์การอาหาร และ เกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO)	3 เดือน 4 ต.ค. - 31 ธ.ค.2526	Institute of Mass Communication, The University of the Philippine ประเทศฟิลิปปินส์
พ.ศ.2528	ฝึกอบรมหลักสูตร Seminar on the Case Method of Management Education	1 สัปดาห์	Asian Institute of Management หาดใหญ่ ประเทศไทย
พ.ศ.2528	คณะทำงานหลักในการ ฝึกอบรมโครงการ The Population Education though Rural and Agricultural Development Networks (PERADN) Project	3 ปี	FAO UNFPA และ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประเทศไทย
พ.ศ. 2537	การศึกษาดูงานด้านการ บริหารจัดการการศึกษา	7 วัน	ประเทศออสเตรเลีย และ ประเทศนิวซีแลนด์
พ.ศ. 2538	การศึกษาดูงานด้านการจัด การศึกษาคหกรรมศาสตร์	5 วัน	ประเทศเกาหลี

ปีที่ย่อบรม	หลักสูตร/เรื่อง	ระยะเวลา	สถานที่
พ.ศ.2539	ฝึกอบรมหลักสูตรผู้บริหาร สถานศึกษา ระดับสูง รุ่นที่ 9 และศึกษาดูงานด้านการ บริหารจัดการศึกษา ประเทศนิวซีแลนด์	1 เดือน 2-27 ม.ค.2539	สถาบันพัฒนาผู้บริหาร การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ประเทศไทย ประเทศ นิวซีแลนด์
พ.ศ.2539	RIT Teacher Training Project Evaluation and Monitoring Attachment	12 วัน 4 -15พ.ย.2539	Centre for International Education and Training
พ.ศ.2540	ฝึกอบรมหลักสูตร Distance Education และ Becoming A Master Teacher	5 สัปดาห์	The Northern Alberta Institute of Technology ประเทศ แคนาดา
พ.ศ. 2547	การศึกษาดูงานจัดการ ศึกษาคหกรรมศาสตร์	4 วัน	ประเทศสิงคโปร์
พ.ศ. 2548	ฝึกอบรมหลักสูตรธรรมาภิ บาลของผู้ บริหารการศึกษา รุ่นที่ 2 และศึกษาดูงานด้าน การศึกษาประเทศ สิงคโปร์	5 สัปดาห์	สถาบันพระปกเกล้า ประเทศไทย ประเทศสิงค์ โปร์
พ.ศ. 2548	ร่วมสัมมนา และนำเสนอ ผลงานวิจัย ในการประชุม วิชาการ Healthy Life in A Safe Environment: The Present Situation, Cooperation and Future Action	4 วัน 5-8 ส.ค. 2548	Asian Regional Association for Home Economics เชียงใหม่ ประเทศไทย
พ.ศ. 2548	ศึกษาดูงานด้านการจัด การศึกษาคหกรรมศาสตร์	5 วัน	เซี่ยงเจิน ประเทศจีน
พ.ศ. 2549	ศึกษาดูงานด้านการเรียน การสอน	5 วัน	เซี่ยงไฮ้ ประเทศจีน
พ.ศ. 2549	ฝึกอบรมและศึกษาดูงาน หลักสูตร Strategic Management	7 วัน	Management Center Innsbruck ประเทศออสเตรียและ เยอรมันนี

ปีที่ย่อบรม	หลักสูตร/เรื่อง	ระยะเวลา	สถานที่
พ.ศ. 2550	ฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน และช่วยวิชาการ (นบก.) รุ่นที่ 9 และศึกษาดูงานจัดการอุดมศึกษา ประเทศเกาหลี	1.5 เดือน 12 ก.พ.-23 มี.ค.2550	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ประเทศไทย ประเทศเกาหลี

ประสบการณ์ด้านการสอน

ระดับ	วิชา
ปริญญาตรี	การสอนคหกรรมศาสตร์ วิธีสอนคหกรรมศาสตร์ หลักและวิธีการสอน ปฏิบัติการสอน ความเป็นครู การจัดการเรียนรู้ นิเทศนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู
ระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตวิชาชีพครู	ความเป็นครู เทคนิคและวิธีการสอน
ปริญญาโท	ระเบียบวิธีวิจัย การประกันคุณภาพการศึกษา การวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร การบริหารหลักสูตร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ปริญญาเอก	ระเบียบวิธีวิจัยขั้นสูง สัมมนาทางเทคนิคศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ประสบการณ์ตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิชาการ

- วนิตา พึงสระน้อย และ นนทลี พรธาดาวิทย์. 2557. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำวิจัยของบุคลากรสายวิชาการกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ธรรมศาสตร์เวชสาร, 14(3), 387- 396.
- นนทลี พรธาดาวิทย์. 2557. การออกแบบงานวิจัย Research Design [Review of the book การออกแบบงานวิจัย Research Design พิมพ์ครั้งที่ 7 โดยผ่องพรรณ ตรัยมงคลกุล และ สุภาพ ฉัตรภรณ์]. วิทยาสารเกษตรศาสตร์ สาขาสังคมศาสตร์, 35(2), 388-395.
- นิตยา เต็งประเสริฐ และ นนทลี พรธาดาวิทย์. 2558. *การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยการผสมผสานทักษะปฏิบัติเดวิส และการเรียนรู้ แบบร่วมมือ เพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติชุดระบวไ้วิชาดนตรี-นาฏศิลป์*. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 9(2), 13-21.
- เมตตา เรื่องวังสรรค์ และ นนทลี พรธาดาวิทย์. 2558. *การพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้แบบ 4 MAT เพลงผู้ปิดทองหลังพระ สารนาฏศิลป์*. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 9(2), 37-43.
- นนทลี พรธาดาวิทย์. 2558. *Developmental Research Methods* [Review of the book *Developmental Research Methods* 4th ed., by Scott A Miller]. Kasetsart Journal: Social Sciences, 36(2), 419-423.
- ศศิกานต์ วีระวัฒน์โยธิน และ นนทลี พรธาดาวิทย์. 2558. *การเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบร่วมมือรูปแบบ STAD เรื่องนาฏลีลา วิชาศิลปะ 2*. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 9 (3), 13-20.
- นันทิพย์ หาสิน อังคณา ชันตรีจิตรานนท์ และ นนทลี พรธาดาวิทย์. 2559. ความเครียดและการปรับตัวของนักศึกษาปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์. 31(3): 94-101.
- Prontadavit, N. and Hanvatananukul, S. 2017. *Transferable Skills in Technical and Vocational Education and Training (TVET) and Vocational Teacher Education (VTE): A Case Study of Thailand*. Technical and Vocational Education and Training: Issues, Concerns and Prospects, Volume 24 , 189- 199.
- นนทลี พรธาดาวิทย์. 2560. *การพัฒนาการจัดการเรียนรู้เชิงรุกในวิชาการจัดการเรียนรู้*. วารสารวิจัยมทร.กรุงเทพ . 11(1): 85-94.
- นนทลี พรธาดาวิทย์. 2560. *พิธีกรรมรำผีโรง: ความเชื่อของชาวมอญ*. Kasetsart Journal of Social Sciences, 38(2017), 636-643.

- นนทลี พรธาดาวิทย์. 2559. การจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning. กรุงเทพฯ: ทริปปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.

ประสบการณ์การเป็นวิทยากร

หัวข้อบรรยาย/หลักสูตร	กลุ่มคนที่เข้าฟังบรรยาย	บรรยายให้กับหน่วยงาน
การพัฒนาทักษะการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตนักปฏิบัติ	อาจารย์	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	อาจารย์	อาจารย์บรรจุมใหม่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
การสอนงานในหน้าที่	นายทหารอากาศชั้นสัญญาบัตร	กองทัพอากาศ
การสอนงานในหน้าที่	พนักงาน	บริษัทเบทาโก
กระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	ครู	วิทยาลัยพัฒนศึกษการนครนายก
การจัดการเรียนรู้แบบ RBL	นักศึกษาวิชาชีพครูและครูพี่เลี้ยง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
การพัฒนาสถานศึกษาโดยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning	ครู	วิทยาลัยเทคโนโลยีรังสิตโยภาส
การบูรณาการการจัดการเรียนรู้แบบ Active Learning	ครู	บริษัทแมคเอดูเคชั่น
การวิจัยในชั้นเรียน	อาจารย์	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
การวิจัยเชิงคุณภาพ	อาจารย์	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อบรรยาย/หลักสูตร	กลุ่มคนที่เข้าฟังบรรยาย	บรรยายให้กับหน่วยงาน
การวิจัยเชิงคุณภาพ	บุคคลทั่วไป	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
การวิจัยเชิงปฏิบัติการ	บุคคลทั่วไป	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย	บุคคลทั่วไป	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป	บุคคลทั่วไป	สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
การวิจัยในชั้นเรียน	อาจารย์	คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
การวิจัยในชั้นเรียน	อาจารย์	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
การวิจัยในชั้นเรียน	อาจารย์	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
การวิจัยในชั้นเรียน	อาจารย์	คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
การวิจัยในชั้นเรียน	ครู	วิทยาลัยอาชีวศึกษาเซ็นจอห์น
การวิจัยในชั้นเรียน	ครู	วิทยาลัยดุสิตพาณิชยการ นนทบุรี
การวิจัยในชั้นเรียน	ครู	สถาบันอาชีวศึกษาเขตภาคใต้
การพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย	อาจารย์	วิทยาลัยนานาชาติการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
การพัฒนาทักษะการออกแบบการจัดการเรียนรู้สู่กระบวนการวิจัยในชั้นเรียนด้านอาชีวศึกษา	ครู	วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร

หัวข้อบรรยาย/หลักสูตร	กลุ่มคนที่เข้าฟัง บรรยาย	บรรยายให้กับหน่วยงาน
ยกระดับคุณภาพผลงานวิชาการ งานวิจัย และนวัตกรรมสู่รางวัล ระดับชาติ	ครู	บริษัทแมคเอดูเคชั่น ร่วมกับ วิทยาลัย อาชีวศึกษาเอกชน 20 กลุ่มจังหวัดสกลนคร
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดและ ประเมินผลการเรียนรู้	ครูกลุ่มสาระการ เรียนรู้การงาน อาชีพและ เทคโนโลยี	จังหวัดนครปฐม โรงเรียนมัธยมศึกษาตอน ปลาย
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	สถาบันเทคโนโลยีไทยญี่ปุ่น
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยปทุมธานี
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยทองสุข

หัวข้อบรรยาย/หลักสูตร	กลุ่มคนที่เข้าฟัง บรรยาย	บรรยายให้กับหน่วยงาน
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยชินวัตร
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยแสตมฟอร์ด
หลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา	อาจารย์	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
กำหนดการอบรมให้ความรู้ ความ เข้าใจด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาตามตัวบ่งชี้การบริหารของ สถาบัน	อาจารย์/ เจ้าหน้าที่	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
การเขียนรายงานประเมินตนเอง	อาจารย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
การเขียนรายงานประเมินตนเอง	อาจารย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
การเขียนรายงานประเมินตนเอง	อาจารย์	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี
การเขียน มคอ.และรายงานการ ประเมินตนเอง	อาจารย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (สุรินทร์)
การเรียนการสอนที่เชื่อมโยงกับ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาและระบบการ ประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา	อาจารย์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์

หัวข้อบรรยาย/หลักสูตร	กลุ่มคนที่เข้าฟัง บรรยาย	บรรยายให้กับหน่วยงาน
การเขียน มคอ.และรายงานการ ประเมินตนเอง	อาจารย์	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
การจัดทำ มคอ.	อาจารย์	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
การพัฒนาหลักสูตรมคอ.	อาจารย์	คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
การประเมินหลักสูตร	อาจารย์	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ประสบการณ์อื่นๆ

ประสบการณ์	เรื่อง	สถานที่
ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา บทความ	บทความวิจัย	<ul style="list-style-type: none"> ● Kasetsart Journal of Social Sciences ● วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์ ● วารสารวิจัยมทร.กรุงเทพ ● วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
ผู้ประเมินคุณภาพ	<p>ผู้ประเมินคุณภาพ ภายในระดับ หลักสูตรและ สถาบัน</p> <p>ผู้ประเมินคุณภาพ ภายนอก ระดับ อาชีวศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ● สำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
ผู้ทรงคุณวุฒิสอบวิทยานิพนธ์	ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประสพการณ์	เรื่อง	สถานที่
ผู้ทรงเชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือวิจัย	ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัย รามคำแหง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้า คุณทหารลาดกระบัง มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

