



ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
Factors that affect the success of Internal Quality Assurance at Faculty
of Engineering Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

สุภาภรณ์ ลาทุม
วรรณรัฐ คงสมบูรณ์

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากงบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผู้วิจัย : นางสาวสุภาภรณ์ ลาทุม คณะวิศวกรรมศาสตร์
นางวรรณรัฐ คงสมบูรณ์ คณะวิศวกรรมศาสตร์

พ.ศ. : 2567

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จในงานประกันคุณภาพภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 159 คน จำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา สายงาน และอายุการทำงาน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกเป็น ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และด้านสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบทีแบบอิสระ (t-test independent) ด้วยสถิติทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จากการศึกษาแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด บุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1968) ที่กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ท้าทายและมีความหมายจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน การที่บุคลากรเข้าใจถึงความสำคัญและกระบวนการทำงานจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการบริหาร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญเท่ากับด้านลักษณะงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของผู้บริหารในการสร้างทิศทางและกรอบการทำงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่เน้นความสำคัญของการวางแผน การกำหนดโครงสร้าง และการติดตามประเมินผล และในส่วนที่รองลงมาจะเป็นเรื่องด้านการได้ยอมรับนับถือ สะท้อนถึงความสำคัญของการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานและการยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Maslow's Hierarchy of Needs ในระดับความต้องการได้รับการยอมรับและเคารพ โดยแต่ละส่วน คือปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

Title : Factors that affect the success of Internal Quality Assurance at Faculty of Engineering Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

Researchers : Supaporn Latum, Faculty of Engineering
Wannarat Khongsomboon, Faculty of Engineering

Year : 2024

ABSTRACT

The study entitled Factors that affect the success of Internal Quality Assurance at Faculty of Engineering Rajamangala University of Technology Phra Nakhon aimed to investigate personnel-related and organizational factors influencing the success of internal quality assurance within the faculty. The sample consisted of 159 respondents classified by gender, age, position, education level, line of work, and years of service. The research instrument was a questionnaire on factors affecting the success of quality assurance operations, divided into personal factors and organizational support factors, using a five-point Likert scale. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation and T-test independent by using one way ANOVA.

The results were as follows :

The findings revealed that among the personnel of the Faculty of Engineering, the factor with the highest mean score was the nature of assigned work. Faculty members demonstrated a strong understanding of their roles and the importance of educational quality assurance. This result aligns with Herzberg's (1968) motivation-hygiene theory, which posits that challenging and meaningful work fosters motivation. Such understanding enables personnel to perform effectively. In addition, the administration of quality assurance policies and plans was found to be as important as the nature of work, reflecting the crucial role of administrators in setting clear directions and frameworks. This finding corresponds with strategic management theory, which emphasizes planning, structuring, and evaluation. Furthermore, recognition emerged as another significant factor, highlighting the importance of fostering a supportive and respectful work environment. This result is consistent with Maslow's hierarchy of needs, particularly the level concerning esteem and recognition. Collectively, these factors contribute to the success of internal quality assurance operations within the faculty of Engineering Rajamangala University of Technology Phra Nakhon.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้เนื่องจากบุคคลหลายท่านได้กรุณาให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำ คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.ทรงวุฒิ มงคลเลิศมณี คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่กรุณาสันับสนุนเสียสละเวลาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย รวมทั้งให้ความรู้และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และขอขอบคุณ งบประมาณกองทุนเพื่อการวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัยในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบแด่ครูอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย

สุภาภรณ์ ลาทุม
วรรณรัฐ คงสมบุญ
คณะผู้วิจัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	2
1.4 กรอบแนวคิด	3
1.5 สมมติฐานการวิจัย	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	6
2.2 ปัจจัยด้านองค์กรและการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา	23
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	54
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์	54
4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่แตกต่างกัน	56
4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	63
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	70
5.3 ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	78
ประวัติผู้วิจัย	79

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)	51
ตารางที่ 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์	54
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	56
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	57
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	58
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการบริหารนโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา	59
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ	60
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยด้านองค์กร ด้านความพร้อมของทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	61
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการมีส่วนร่วมด้านวัฒนธรรมองค์กร	62
ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศ	63
ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ	64
ตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา	65
ตารางที่ 4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน	66
ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษา	67

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย	3
ภาพที่ 2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ตามความหมายของซิลส์ (H. Childs. 1975)	16
ภาพที่ 2.2 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรม (ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2540)	17
ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent Attitude Model) (ที่มา : Schiffman; & Kunuk, 2007, p. 235 Consumer Behavior, p.168)	18
ภาพที่ 2.4 แบบจำลององค์ประกอบของทัศนคติ (ที่มา : Assael, Henry, 1995)	19
ภาพที่ 2.5 องค์ประกอบของเจตคติ (ที่มา : กฤษณา ศักดิ์ศรี, 2530, น.16)	20
ภาพที่ 2.6 ที่มาของทัศนคติตามแนวคิดของ Foster (ที่มา : Foster, 1952)	21
ภาพที่ 2.7 โครงสร้างองค์การที่แสดงสายการบังคับบัญชา (ที่มา: สมพร สุทัศนีย์, 2541)	27



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิชาชีพและเทคโนโลยี มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษา ส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงที่เน้นการปฏิบัติ ทำการสอน ทำการวิจัย ผลิตครูวิชาชีพ ให้บริการทางวิชาการในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแก่สังคม ทะนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยให้ผู้สำเร็จอาชีวศึกษามีโอกาสในการศึกษา ต่อด้านวิชาชีพเฉพาะทางระดับปริญญาเป็นหลัก (มาตรา 7 พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548) และด้วยภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ต้องพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องและสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา สถานศึกษาทุกแห่งจะต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตามแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันการศึกษาต้องดำเนินการทบทวนองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้มีความทันสมัย สอดคล้อง กับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปและความเคลื่อนไหวในด้านคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ (คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีพันธกิจ (Mission) ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มุ่งผลิตบัณฑิตเป็นนักปฏิบัติที่มีคุณภาพ คุณธรรม จรรยาบรรณ ในวิชาชีพ สร้างสรรค์งานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ เพื่อเป็นที่พึ่งของสังคมด้านบริการวิชาการ อนุรักษ์ ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม รักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน และบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล (<https://eng.rmup.ac.th/> เข้าถึงเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2566) และมีงานสนับสนุนด้านงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกลุ่มงานหนึ่งในฝ่ายวิชาการ มีภารกิจหลักในการสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งยังพบว่ามีปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คือ ความไม่เข้าใจของตัวบ่งชี้ / ตัวชี้วัดไม่ตรงกัน คำอธิบายบางอย่างในคู่มือยังไม่ชัดเจน เกณฑ์ในการประเมินเปลี่ยนแปลงบ่อย ส่งผลทำให้การเขียนบรรยายตัวบ่งชี้ / ตัวชี้วัด ไม่สอดคล้องกับเอกสารหลักฐาน ซึ่งใช้เวลาในการจัดทำรายงาน

ประกันคุณภาพการศึกษาค่อนข้างมาก ประกอบกับอาจารย์ บุคลากรเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีภาระงานอื่นด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหน้าที่รับผิดชอบในงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงได้รวบรวมปัญหา (Pain Point) ดังกล่าววิเคราะห์เป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในงานประกันคุณภาพ มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สามารถนำข้อมูลไปปรับใช้เป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงาน และพร้อมนำไปปฏิบัติให้มากขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งในทางทฤษฎีและแนวทางปฏิบัติศึกษาภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จในงานประกันคุณภาพภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

1.3.1 **ด้านเนื้อหา** ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยกำหนด

1.3.2 **ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายวิชาการอาจารย์ประจำคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 107 คน และสายสนับสนุน จำนวน 52 คน ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2567 รวมทั้งสิ้น จำนวน 159 คน (งานบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ , 2567)

1.3.3 **ด้านตัวแปร** ได้แก่ 1) ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยเชิงจิต ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยด้านองค์กร การบริหารนโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ ความพร้อมของทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในคณะ
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

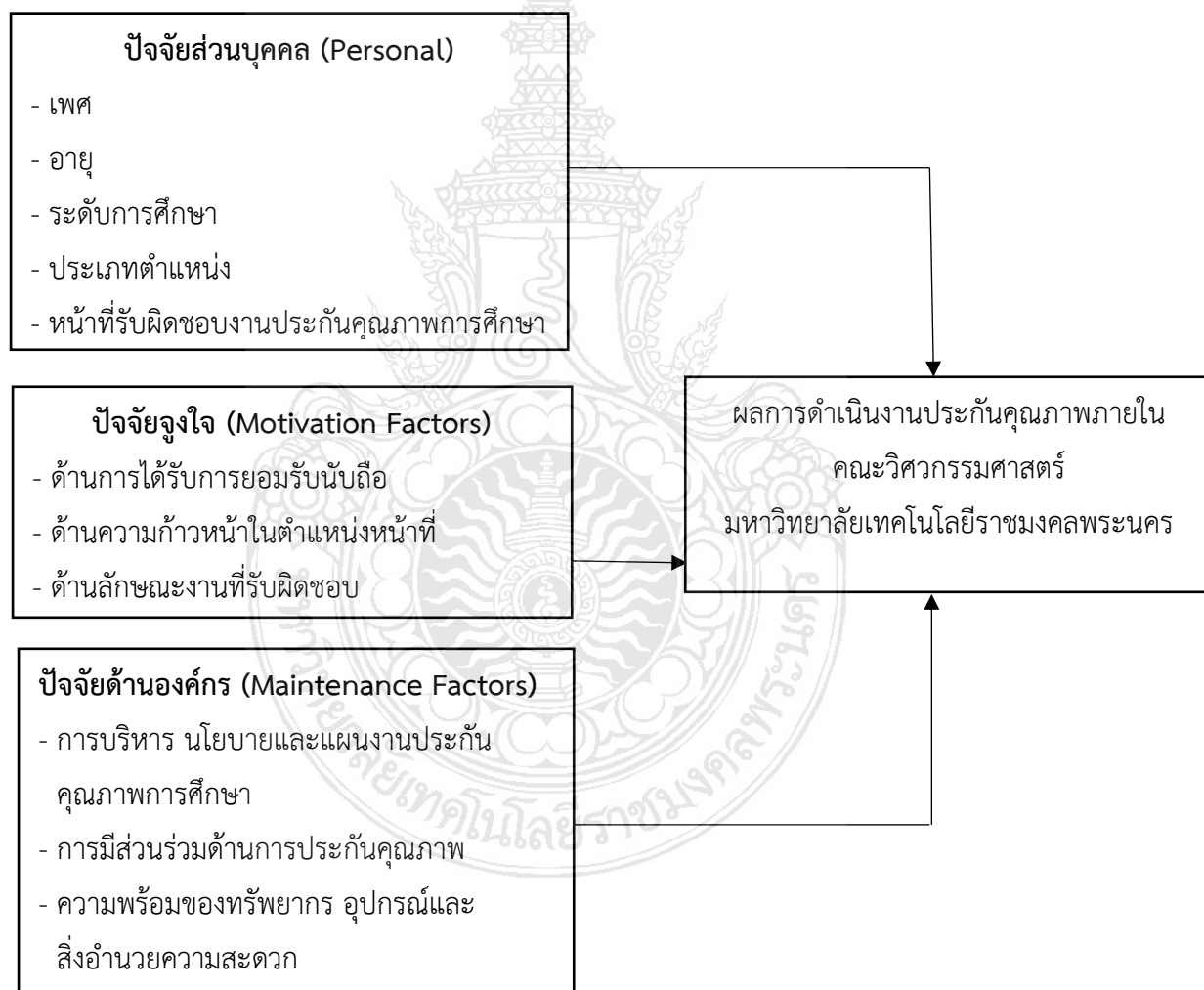
1.3.4 ด้านพื้นที่ คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.3.5 ด้านเวลา ตั้งแต่เดือนมีนาคม- ตุลาคม พ.ศ. 2567

1.4 กรอบแนวคิด

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.5 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สมมติฐานที่ 1: คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาต่างกัน ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ด้านปัจจัยเชิงใจ ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่างกัน

สมมติฐานที่ 2: คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาต่างกัน ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ปัจจัยด้านองค์กร ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้านองค์กร พยากรณ์ผลลัพธ์ด้าน ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.2.1 ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร ที่ส่งผลต่อความสามารถการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.2.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จในงานประกันคุณภาพภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.6.1 สามารถนำผลที่ได้จากศึกษาไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับบุคลากรที่ทำการวิจัย ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หมายถึง การมีเป้าหมายที่ชัดเจน เป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดทิศทางและแรงผลักดันในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การประกันคุณภาพ หมายถึง ระบบการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ตามกระบวนการที่วางแผนไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อการมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

บุคลากร หมายถึง อาจารย์และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ทั้งที่เป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

ปัจจัยด้านส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ

2.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.2 ปัจจัยด้านองค์กรและการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพ

2.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กร นโยบายและแผนงาน

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) ได้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจว่า 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 คำจำกัด ความ ความหมาย ทฤษฎี ข้อเท็จจริง กฎโครงสร้างและวิธีการแก้ปัญหา

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

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2541, น 185-189) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข่าวสาร

ที่เก็บไว้ในความทรงจำส่วนหนึ่งของข่าวสารทั้งหมด เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer Knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาความรู้ของผู้บริโภคได้จากการตอบคำถาม
 รัตติกรณ์ 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 สัญลักษณ์ในแง่ใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลัก วิชาการ
 นั้น ๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความ ตามแนว
 ใหม่ และทักษะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูล หรือ
 แนวโน้มอย่างเพียงพอ

จากความหมายของความรู้และความเข้าใจที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า
 ความรู้ความ เข้าใจ หมายถึง การสะสมประสบการณ์ ความทรงจำ ข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลได้เก็บไว้ใน
 สมอง โดยสามารถนำออกมาใช้ได้ในการให้ข้อมูล อธิบายหรือแปลความหมาย ซึ่งสามารถวัดความรู้
 ความ เข้าใจได้จากการระลึก

2.1.1.2 โครงสร้างของความรู้

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

ขั้นตอนที่ 1 ความรู้ - ความจำ (Knowledge) หมายถึง การระลึกได้ ความรู้
 นั้นสามารถยกมากล่าวอ้างอิงเพื่อสนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องการทำความเข้าใจจะง่ายขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง สามารถอธิบาย ชี้แจง
 โดยการแปลความ ตีความ สรุปความ พยากรณ์ ยกตัวอย่างประกอบได้

ขั้นตอนที่ 3 การนำไปใช้ (Application) หมายถึง สามารถนำความรู้ไปใช้ใน
 สถานการณ์ หรือนำเอากฎ สูตร หลักการมาใช้ในการแก้ปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถแยกแยะให้เห็น
 ส่วนประกอบ จำแนกประเภท หาความสัมพันธ์ของส่วนย่อยของสิ่งของตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป

ขั้นตอนที่ 5 การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง สามารถนำเอาส่วนย่อยๆ
 มาประกอบ เห็นสิ่งใหม่ เรียบเรียงเรื่องราว ออกแบบการทดลอง การเรียนรู้ระดับนี้ เน้นความ
 สร้างสรรค์

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

จากโครงสร้างความรู้ของ Bloom จะเห็นว่าความจำนั้นเป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มี ความจำแล้วจะเกิดความเข้าใจไม่ได้ ในทำนองเดียวกันการนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจ เป็น เช่นนี้เรื่อยไปทุกชั้น

2.1.1.3 การวัดความรู้

กิติมา ปรีดีติล (2520) เครื่องมือที่ใช้ในการวัดความรู้มีหลายชนิด แต่ละชนิดมีความ เหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไป เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่ นิยมใช้วัดกันมากคือ แบบทดสอบ แบบทดสอบถือว่าเป็นสิ่งเร้า เมื่อนำไปเร้าผู้ถูกสอบ ให้แสดงอาการ ตอบสนองออกมาด้วยพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพูด การเขียน การทำท่าทาง เพื่อให้สามารถ สังเกตเห็นหรือสามารถนับจำนวนปริมาณได้ เพื่อนำไปแทนอันดับหรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น โดย รูปแบบของข้อสอบหรือแบบทดสอบมี 3 ลักษณะ คือ 1) ข้อสอบปากเปล่า เป็นการทดสอบด้วยวาจา หรือคำพูดระหว่างผู้ทำการสอบกับผู้ ถูกสอบโดยตรงหรือบางครั้งเรียกว่า “การสัมภาษณ์” 2) แบบสอบ ข้อเขียน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ - แบบความเรียง เป็นแบบที่ต้องการให้ผู้สอบบรรยาย บรรยาย ประพันธ์ หรือวิจารณ์ เรื่องราวที่เกี่ยวกับความรู้ นั้น - แบบจำกัด คำตอบเป็นข้อสอบที่ให้ผู้สอบพิจารณา เปรียบเทียบ ตัดสินข้อความ หรือรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 4 แบบ คือ แบบถูก ผิด แบบจับคู่ และ แบบเลือกตอบ และ 3) ข้อสอบภาคปฏิบัติ เป็นข้อสอบที่ไม่ต้องการให้ผู้ถูกสอบตอบสนองออกมาด้วย คำพูดหรือเขียนเครื่องหมายใด ๆ แต่มุ่งให้แสดงพฤติกรรมด้วยการกระทำจริง

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535, น. 51) การวัดความรู้ ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึก ประสบการณ์เดิมที่ บุคคลได้รับจากคำสอนการบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอนรวมทั้งตำราจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วย คำถามวัด ความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิดคือ 1) ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของ เนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริงหรือรายละเอียดเนื้อหาต่าง ๆ 2) ความรู้ในวิธีการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบ แผน ประเพณี ขั้นตอนการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัด ประเภทและหลักเกณฑ์ ต่าง ๆ และ 3) ถามความรู้รวบยอดเป็นการถามความสามารถในการจดจำ ข้อสรุปหรือหลักการ ของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะ เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลัก หรือหัวใจของ เนื้อหานั้นๆ

รวีวรรณ ชินะตระกูล (2533, น. 38-41) การสร้างแบบทดสอบเพื่อเป็น เครื่องมือวัดพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ 1) แบบอัตนัย เป็นแบบทดสอบที่ ผู้สอบต้องเขียนตอบ เป็นการยากที่จะควบคุมการตอบของผู้สอบได้ โดยมีรูปแบบดังนี้ แบบทดสอบที่ไม่ จำกัดคำตอบ (Essay – Extended Response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิ์ในการตอบอย่าง เสรี แบบทดสอบที่จำกัดคำตอบ (Essay – Restricted Response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมี สิทธิ์ในการตอบจำกัด แบบทดสอบแบบตอบสั้น ๆ (Short – Answer) หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องการ

คำตอบที่เป็นวลีเท่านั้น และแบบทดสอบแบบให้เติมคำให้สมบูรณ์ หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องการให้เติม คำตอบ 2) แบบปรนัย เป็นแบบทดสอบที่มีรูปแบบ (Structure) มากที่สุด สามารถใช้วัดผลได้แบบทดสอบ โดยมีรูปแบบดังนี้คือ แบบถูกผิด (True – False) คำถามชนิดนี้ถามถึงความจริง หลักการกฎต่าง 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) เป็นแบบทดสอบที่นิยมใช้กันมาก เพราะมีข้อดีที่ว่าการให้คะแนนไม่ว่าใครตรวจ การให้คะแนนจะเท่ากันเสมอ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ในการสร้างเครื่องมือวัดความรู้ความเข้าใจ จะต้องคำนึงถึง ความสอดคล้องกับนิยาม ซึ่งในที่นี้คือนิยามความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาโดย รูปแบบเครื่องมือที่ใช้วัดมีทั้งแบบปรนัยและอัตนัย โดยผู้วิจัยสนใจที่จะใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็น ปรนัยแบบถูกผิด (True – False) มาเป็นเครื่องมือในการวัดความรู้

2.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

2.1.2.1 ความหมายของแรงจูงใจ

ชร สุนทรายุทธ (2551, น. 295) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นกระบวนการที่อินทรีย์กระตุ้นให้มีการตอบสนองอย่างมีทิศทาง และดำเนินไปสู่เป้าหมาย (Goal) ตามที่ต้องการ แรงจูงใจนี้อาจจะเกิดจากสิ่งเร้าภายในอินทรีย์ของบุคคล ได้แก่ ความสนใจความต้องการ แรงขับ 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 รัตนธัย (2553, น. 133) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า ความปรารถนาที่จะกระทำการใด ๆ ที่คิดว่ามีคุณค่าด้วยความเต็มใจของบุคคลในการที่จะอุทิศกายและใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยได้รับรางวัลเป็นผลตอบแทนการกระทำนั้น ๆ เป็นสิ่งจูงใจ (Incentives) ที่จะเป็สิ่งเร้าที่มากระตุ้นทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เช่น รางวัล คำชมเชย ให้เกิดแรงขับ คือแรงผลักดันที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลอันเนื่องมาจากความต้องการ

พัชรี เหลืองอุดม (2554, น. 17) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า สิ่งที่เป็นพลัง
 สมุทธ ชำนาญ (2556, น. 265) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า การจูงใจ
 เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นแก่บุคคลในการใช้ความพยายาม (Effort) ผลักดันให้เกิดผลการกระทำอย่าง
 ต่อเนื่อง (Persistence) มีแนวทาง (Direction) ที่แน่นอน เพื่อไปสู่เป้าหมาย (Goal) ที่ต้องการ
 ภารดี อนันต์นาวิ (2555, น. 113) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า สภาพ ที่
 กระตุ้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในทิศทางที่ตนต้องการ ทั้งนี้เพื่อไปสู่ จุดหมาย
 ปลายทางที่กำหนด

จากความหมายดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือ กระบวนการกระตุ้น
 ให้มนุษย์แสดง ออกมาอย่างมีทิศทางและเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยมีแรงขับหรือการกระตุ้น
 จากภายในตัว บุคคล และสิ่งจูงใจที่เกิดจากการจูงใจภายนอก

2.1.2.2 ความสำคัญของแรงจูงใจ

การจูงใจมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคล เพราะแรงจูงใจกระตุ้นให้
 การทำงานของแต่ละคนจะผลักดันให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการได้ โดยทั่วไปมนุษย์มิได้ทำงานเต็ม
 ความสามารถที่มีอยู่ของตนเอง ซึ่งการจูงใจด้วยแรงกระตุ้นจากภายใน และสิ่งจูงใจจากภายนอกตัว
 บุคคล เช่น รางวัล หรือคำชมเชยต่าง ๆ เป็นต้น จะทำให้มนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นเหล่านั้น

ธรร สุนทรายุทธ (2551, น. 295) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นพลังผลักดันให้ มนุษย์
 มีการเคลื่อนไหวไปสู่เป้าหมายที่แต่ละคนต้องการ หากขาดแรงจูงใจมนุษย์อาจเปรียบได้กับ หุ่นยนต์ตัว
 หนึ่งที่เคลื่อนไหวได้ตามคำสั่งหรือความต้องการของคนอื่น และพฤติกรรมหลาย ๆ อย่างของ มนุษย์จะ
 ไม่เกิดขึ้นถ้าปราศจากแรงจูงใจ ซึ่งแรงจูงใจมีลักษณะสำคัญ 2 ประการ คือ 1) แรงจูงใจ ส่งเสริมให้
 ทำงานสำเร็จ เป็นแรงผลักดันให้แสดงพฤติกรรม แรงผลักดันนั้น ๆ อาจเกิดจากภายในหรือ ภายนอกก็
 ได้ และ 2) แรงจูงใจกำหนดแนวทางของพฤติกรรมซึ่งควรเป็นไปในรูปแบบใด นำพฤติกรรม ให้ตรง
 ทิศทางเพื่อที่จะบรรลุเป้าประสงค์คือความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์การ (ภารดี อนันต์นาวิ, 2555,
 น. 113; จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555, น. 217) การสร้างแรงจูงใจให้เกิดกับสมาชิกในองค์การ เป็นทักษะ
 สำคัญประการหนึ่งของผู้บริหาร ต้องเรียนรู้และฝึกฝน และนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิผลแก่ องค์การ
 (จันทราณี สงวนนาม, 2553, น. 252)

สรุปได้ว่า แรงจูงใจ เป็นแรงกระตุ้นผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมออกไป
 เพื่อตอบสนองต่อ สิ่งกระตุ้น เพื่อให้ผู้ตามแสดงพฤติกรรมในทิศทางบวก ผู้บริหารต้องสร้างแรงจูงใจให้
 ตรงกับความ ต้องการของผู้ตาม โดยการทำงานเต็มความสามารถของผู้ตาม ต้องอาศัยแรงจูงใจที่จะ
 นำมาซึ่ง ความสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์การกระตุ้นให้แต่ละบุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในการ
 กระทำสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ด้วยความพึงพอใจ ตั้งใจ และเต็มใจ เป็นสิ่งที่ชี้ทิศทาง หรือแนวทางให้บุคคล
 กระทำพฤติกรรม นั้น ๆ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.1.2.3 ประเภทของแรงจูงใจ

นักจิตวิทยาแบ่งการจูงใจออกเป็น 2 ประเภทคือ (จันทราณี สงวนนาม, 2553, น. 253-254) 1) การจูงใจภายใน หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการจะกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยจิตใจของตนเอง โดยไม่ต้องใช้สิ่งล่อใด 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 แรงจูงใจเป็นสภาวะของบุคคลที่มีหรือไม่มีความต้องการจะกระทำบางสิ่งบางอย่าง ที่ต้องอาศัยแรงจูงใจภายใน คือ ความปรารถนาความต้องการจากภายในตนเอง และแรงจูงใจภายนอก คือ จุดมุ่งหมายความคาดหวัง หรือสิ่งล่อใจต่าง ๆ

2.1.2.4 องค์ประกอบของแรงจูงใจ

สัทมา ธรนิธย์ (2553, น. 135-136) กล่าวว่า องค์ประกอบแรงจูงใจมี 2 ประการคือ 1) องค์ประกอบภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมภายนอกที่อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 2) องค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความต้องการ (Needs) ในการจะหาสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จ เจตคติ (Attitudes) เป็นความเชื่อ ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่ พอใจหากมีเจตคติที่ดีต่องานหรือเพื่อนร่วมงานก็เป็นแรงผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย แต่หากมีเจตคติไม่ดีก็ย่อมทำงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้ยาก ค่านิยม (Values) เป็นการ พิจารณาถึงคุณค่าของตนพึงพอใจที่จะปฏิบัติ พยายามเลือกที่จะทำตามค่านิยมที่ตนเองมี เช่น การใช้ ของที่มีราคาแพง เป็นต้น ความวิตกกังวล (Anxiety) ความวิตกกังวลในการทำงาน อาจก่อให้เกิด อุปสรรคและเกิดแรงผลักดันให้สามารถดำเนินการอย่างละเอียดรอบคอบได้ ในกรณีที่บุคคลนั้นมี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงที่อาจจะสามารถประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า แรงจูงใจมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ องค์ประกอบภายนอก ได้แก่ สิ่งแวดล้อม ภายนอก และองค์ประกอบภายใน ได้แก่ ความต้องการ เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความวิตกกังวล ซึ่ง ประกอบกันเป็นแรงจูงใจให้บุคคลนั้นสามารถประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.1.2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) เป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงที่สุด ทฤษฎีหนึ่ง ซึ่งมีแนวคิด ดังนี้ (ภารดี อนันต์นาวิ, 2555, น. 119) คือ 1) ความต้องการของมนุษย์มี ลำดับขั้น โดยจะเริ่มจากความต้องการขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด 2) ความต้องการของมนุษย์มีความต่อเนื่อง ไม่สิ้นสุด เมื่อ

ความต้องการหนึ่งใดได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการชนิดใหม่ขึ้นอีก 3) เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการระดับต่ำแล้ว จะมีความต้องการระดับสูงขึ้นไปหรือเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการระดับสูงแล้ว ก็อาจเกิดความต้องการระดับต่ำอีกก็ได้ และ 4) ความต้องการแต่ละระดับของมนุษย์มีความเกี่ยวเนื่องกัน และซ้ำซ้อนกัน ความต้องการในทุกระดับไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เดวิด มาสโลว์ (Maslow) ได้แบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ โดยพิจารณาจาก ความต้องการที่จำเป็นของมนุษย์ 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 ตามทฤษฎีนี้ผู้บริหารจำเป็นต้องสามารถระบุและเข้าใจความต้องการของบุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมแก่บุคลากรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพสู่องค์กรและควบคุมพฤติกรรมองค์การได้ (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555, น. 220)

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

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

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

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

ทฤษฎีนี้มีความยืดหยุ่นมากกว่าทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow) ด้วยความเชื่อที่ว่าความต้องการของมนุษย์อาจจะก้าวหน้าขึ้นหรือถดถอยลงบนลำดับขั้นของความต้องการได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้น ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง

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

ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ ได้เน้นสาระสำคัญด้านแรงจูงใจว่า ผู้ที่จะทำงานได้อย่าง ประสบความสำเร็จ ต้องมีแรงจูงใจด้านความต้องการสัมฤทธิ์ผลอยู่ในระดับสูง ความสำเร็จของงานจะทำได้ โดยการกระตุ้นความต้องการด้าน n Ach เป็นสำคัญ บุคคลแต่ละคนเมื่อมี n Ach สูง ก็สามารถ ทำงานได้สำเร็จและช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม (Vroom's Expectancy Theory) เป็น แนวคิดบนสมมติฐานที่ว่าความพยายามในการทำงานของบุคลากรจะมากแค่ไหนขึ้นอยู่กับผลที่พวกเขา จะได้รับจากความพยายามนั้น บุคลากรจะมีแรงจูงใจเมื่อพวกเขารู้สึกว่าความพยายามนั้นสามารถทำให้ งานสำเร็จ และจะได้รับการตอบแทนผลงานนั้นด้วยรางวัลที่มีคุณค่าต่อพวกเขาเป็นอย่างมาก การที่ ผู้บริหารจะนำทฤษฎีนี้มาใช้ให้ได้ผล จะต้องพิจารณารางวัลที่สามารถสร้างแรงกระตุ้นให้บุคลากรและ พิจารณาว่าคุณค่าของรางวัลเหล่านี้จะแตกต่างกันอย่างไรสำหรับบุคลากรแต่ละคน จากนั้นจึงแจ้งให้ พนักงานทราบว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้รับรางวัล และผู้บริหารต้องให้ข้อมูลป้อนกลับสู่พนักงาน ในเรื่องของการการทำงาน โดยถ้าบุคลากรมีพฤติกรรมตามที่องค์กรต้องการจะต้องให้รางวัลที่มีคุณค่า กับบุคลากรทันที (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555, น. 225)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก (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) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นปัจจัยตัวงานโดยตรง ประกอบด้วย 1) การได้รับ ความสำเร็จ

(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) กับ เพื่อนร่วมงาน (Peer Relations) และกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา (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 เหนียวรั้งให้บุคคลเกิดความผูกพันกับงานและองค์กรโดยตรง จึงกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ (Satisfied Factors) ให้แก่บุคคลในขณะที่ปัจจัยสุขอนามัยเป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่สำคัญยิ่งของงานทำหน้าที่รักษาคณไว้ใ้ในองค์กรในลักษณะที่ทำให้เขายังทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในงาน (Unsatisfied Factors) อาจเป็นสาเหตุที่ไม่สามารถเหนียวรั้งคนไว้ในองค์กรได้ ถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ หรือพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในการทำงานลงมาถึงระดับศูนย์ และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตาม จะเพียงป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้นแต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงานได้ จากการศึกษาปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่หากองค์กรจัดให้ได้อย่างเหมาะสมแล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานขึ้น หากองค์กรไม่สามารถจัดให้มีได้ผลที่เกิดขึ้น คือ ไม่มีความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยสุขอนามัยนั้น หากเป็นองค์กรสามารถจัดให้ได้อย่างเหมาะสมจะช่วยให้ไม่มีความไม่พึงพอใจในงานและในทางตรงกันข้ามหากองค์กรไม่สามารถจัดหาได้อย่างเหมาะสมแล้วจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเกิดขึ้น (สมุทร ชำนาญ, 2556, น. 279-283)

2.1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.1.3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

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

ราชบัณฑิตยสถาน (2525, น. 395) ได้ให้ความหมายทัศนคติว่าเป็นคำสมาสระหว่างคำว่า ทัศนะ ซึ่งแปลว่าความเห็น กับคำว่าคติซึ่งแปลว่าแบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมกันเข้า

จึงแปลว่า ลักษณะของความเห็น ซึ่งหมายถึงความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือบุคคลใด บุคคลหนึ่ง

พรพรรณ เจริญปัญญา (2535, น. 33) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง สภาวะ ของจิตใจซึ่งรวมทั้ง ความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มที่จะสนองตอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และสถานการณ์ต่าง ๆ อาจจะเป็นไปในทางบวกหรือลบก็ได้ โดยเริ่มจากบุคคลต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งนั้นก่อนแล้วทำการประเมินค่าสิ่งนั้นตามประสบการณ์การเรียนรู้ที่ผ่านมา โดยเก็บเอาไว้เป็นอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด สะสมไว้เป็นความตั้งใจ แล้วจึงสะท้อนความรู้สึกนั้นออกมาเป็นพฤติกรรม

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

อัญชลี เทียรชชาติ (2541, น. 15) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง ผลของความสัมพันธ์ที่คาบ เกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ หรือความรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ประภาพร สุวรรณ (2550, น. 1-2) ได้ให้ความหมายของคำว่าทัศนคติว่า ทัศนคติหรืออาจ ใช้คำว่าเจตคติ ทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านปฏิบัติ แต่ทัศนคติ ไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะได้ตอบสนองให้ ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ (2543, น. 20) ได้อธิบายได้ว่า ทักษคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดๆ อันได้จากประสบการณ์หรือการเรียนรู้และเป็น แนวโน้มที่จะแสดงออก ซึ่งพฤติกรรมในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสิ่งนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540) ได้อธิบายไว้ว่า ทักษคติเป็นความคิด เกี่ยวข้องกับ ความชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ คนหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนต่อบางสิ่ง ซึ่งความรู้สึกนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออกต่อสิ่งนั้น แล้วทำการวัด ทักษคติอย่าง ต่อเนื่องเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการให้ตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้บริโภค

อลพอร์ต (Allport. 1975, p. 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า ทักษคติว่า สภาวะของความ พร้อมทางด้านจิตซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็แรงที่กำหนดทิศทางของ ปฏิกริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เคนด์เคอร์ (Howard H. Kendler. 1963, p. 572) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง สภาวะความ พร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุน หรือต่อต้านบุคคล สถาบันสถานการณ์หรือแนวความคิด

กู๊ด (Good. 1973, p. 59) กล่าวว่า ทักษะคติ (Attitude) คือ ความรู้สึกของคนเราที่ความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเราในด้านความรู้สึกที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้น ๆ

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

จากความหมายของทักษะคติที่กล่าวมาข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ทักษะคติหมายถึง ความรู้สึกนึก คิดของผู้บริโภคทั้งในทางบวกและทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งเป็นความรู้สึกนึกคิด ภายในต่อใดสิ่งหนึ่งซึ่งย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 พฤติกรรมการแสดงออก ตามความหมายของซิลส์ (H. Childs. 1975)

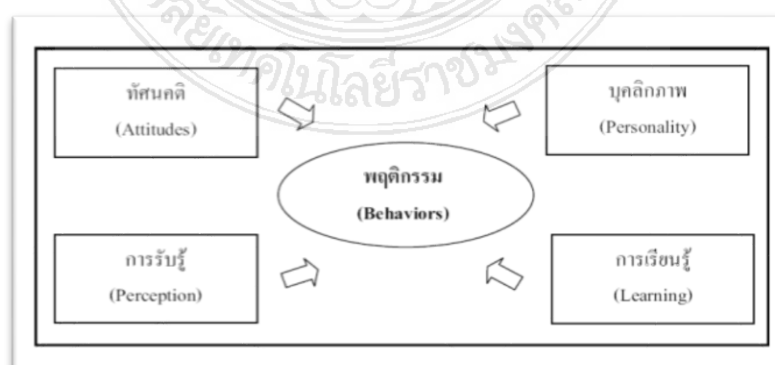
2.1.3.2 ลักษณะของทักษะคติ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, น. 161-162) ได้สรุปคุณลักษณะของทักษะคติไว้ดังนี้คือ 1) ทักษะคติเป็นสิ่งที่มียู่ภายใน กล่าวคือ เป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้น ภายในของแต่ละบุคคล 2) ทักษะคติจะมีใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้องอยู่ด้วยในภายนอก และทักษะคติจะก่อตัวจากการประเมินหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าว แสดงว่าทักษะคติที่มีอยู่จะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ 3) ทักษะคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร กล่าวคือ ภายหลังจากที่ทักษะคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว ทักษะคตินั้นจะมีความมั่นคงถาวรตามสมควรและไม่เปลี่ยนแปลงทันทีที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้น จะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงย่อมต้องใช้เวลาเพื่อกระบวนการดังกล่าวด้วย และ 4) ทักษะคติจะมีความหมายอ้างอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ ทักษะคติไม่ได้เกิดขึ้นมาจากภายในแต่เป็นสิ่งที่ก่อตัว หรือเรียนรู้จากสิ่งที่มีตัวตนที่อ้างอิงได้ สิ่งที่ใช้อ้างอิงเพื่อการ สร้างทัศนคติอาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวทางสังคมหรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

พยอม วงศ์สารศรี (2537, น. 237) ได้สรุปลักษณะของทัศนคติไว้ดังนี้คือ ทัศนคติกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราจะได้รู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมา อาจจะแสดงออกมาด้วยคำพูด สีหน้า และท่าทางได้ ทัศนคติเป็นเรื่องซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะ ซ้ำซ้อนมาก เช่น สมพรไม่ชอบงานที่ทำอยู่โดยให้เหตุผลว่างานที่ทำอยู่หนักมาก แต่ที่จริงแล้วสมพรมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อ เพื่อนร่วมงาน แฝงอยู่ และ 3) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็น ในทางดีหรือไม่ดีก็ตามอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป หรือ มีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนจากทัศนคติที่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ไม่ยอมรับ หรือ เปลี่ยนจากทัศนคติที่ไม่ยอมรับไปสู่ทัศนคติที่ยอมรับ

2.1.3.3 ความสัมพันธ์ของทัศนคติและพฤติกรรม

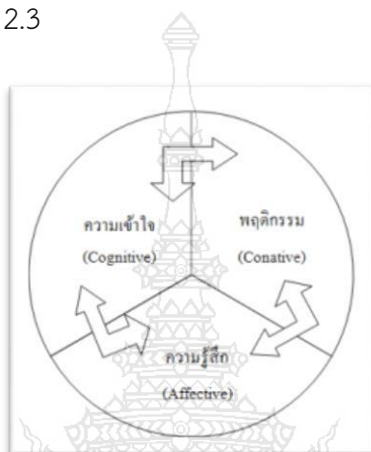
แฮรี ซี. เดเรียนดิส (อ้างอิงจาก สุชาติา วรระมานี. 2542, น. 60–61) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์เป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และ ผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากการทำพฤติกรรมนั้นๆ แล้ว ดังนั้น ทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรม การแสดงออกที่สังเกตได้กับทัศนคติต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เป็นที่เชื่อกันว่าทัศนคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคลและขณะเดียวกันการแสดงออกหรือการปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อ ทัศนคติของบุคคลนั้น ๆ ด้วย พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากทัศนคติ มีขั้นตอนดังนี้ 1) K = Knowledge เป็นการเกิดความรู้ เช่น ทราบไหมว่าสินค้าตัวนี้ขายที่ใด ภาพยนตร์เรื่องนี้ฉายที่ใด เมื่อเราทราบแล้ว ขั้นต่อไปของพฤติกรรมคือ 2) A = Attitude เป็นการเกิดทัศนคติ เมื่อเกิดความรู้ในขั้นต่อมาจะเกิด ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ทราบแล้วชอบหรือไม่ ซึ่งความรู้ (Knowledge) และทัศนคติ (Attitude) จะส่งผลไป ที่ การกระทำ (Practice) 3) P = Practice เป็นการเกิดการกระทำหลังจากที่เกิดความรู้และ ทัศนคติแล้ว ก็จะเกิดการกระทำ 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)

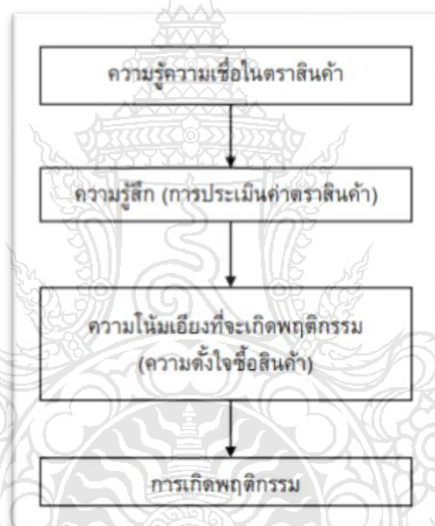
(ที่มา : Schiffman; & Kunuk, 2007, p. 235 Consumer Behavior, p.168)

จากภาพที่ 2.3 แสดงถึงองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้ คือ 1) ส่วนของ ความเข้าใจ (Cognitive component) คือ ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) ความเชื่อ (Beliefs) ซึ่งผู้บริโภคมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk. 2007, p. 236) ส่วนของ ความเข้าใจเป็นส่วนประกอบส่วนแรกซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจาก การประสบ ประสานกับ ประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และ ผลกระทบต่อ การรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ (Beliefs) ซึ่งหมายถึง สภาพด้านจิตใจซึ่งสะท้อนความรู้ เฉพาะอย่างของ บุคคลและมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งก็คือการที่ผู้บริโภคมี ทัศนคติต่อสิ่งหนึ่ง คุณสมบัติของสิ่งหนึ่ง หรือพฤติกรรมเฉพาะอย่างจะนำไปสู่ ผลลัพธ์เฉพาะอย่าง 2) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) จะสะท้อนอารมณ์ (Emotion) หรือ ความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Schiffman; & Kanuk. 2007, p. 236) ส่วนของ ความรู้สึกมีการค้นพบ โดยผู้วิจัยผู้บริโภค ซึ่งมีการประเมินผลเบื้องต้นโดยธรรมชาติ ซึ่งประเมินทัศนคติ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดย การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือเลว เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย และ 3) ส่วนของ พฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior หรือ Doing) จะสะท้อนถึง แนวโน้มจะมี พฤติกรรมของผู้บริโภคด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจ หมายถึง

ความตั้งใจที่จะซื้อ (Intention to Buy) (Schiffman; & Kanuk. 2007, p. 237) หรือแนวโน้มการกระทำที่แสดงออก หรือความโน้มเอียงที่จะซื้อสินค้า

เฮนรี (Henry. 1995, p. 267) ได้เสนอแนวคิดที่ว่าองค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบทางความคิด หรือการรับรู้ เป็นความเชื่อ ความรู้หรือความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งใด เช่น ตราสินค้า ซึ่งความเชื่อในวัตถุเดียวกันอาจจะแตกต่างกันได้ในแต่ละบุคคล

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก คือ ความรู้สึกโดยรวมในเรื่องของความชอบและอารมณ์ ที่มีต่อวัตถุ นั้น ๆ เช่น อาจเกิดจากผลของการประเมินในคุณสมบัติหลายๆ คุณสมบัติของสินค้าก็ได้ เรื่องของ ความรู้สึก นั้นขึ้นอยู่กับบุคคลและสถานการณ์ด้วย และ 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม คือ แนวโน้มใน การกระทำหรือการแสดงออก ความโน้มเอียงที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ แสดงดังภาพที่ 2.4

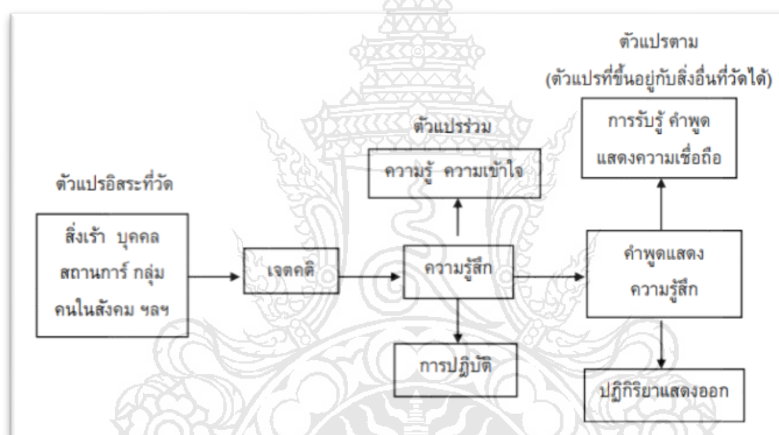


ภาพที่ 2.4 แบบจำลององค์ประกอบของทัศนคติ (ที่มา : Assael, Henry, 1995)

จากภาพที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้หรือความเชื่อนั้นมีอิทธิพลต่อทัศนคติต่อ ตราสินค้าและส่งผลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น ซึ่งการเข้าใจในองค์ประกอบนี้เป็นสิ่งสำคัญต่อการตลาดเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะเป็นสิ่งที่ช่วยบ่งชี้ในความสำเร็จของกลยุทธ์การตลาด

ลาซัย ทองเรือง (2550, น. 10) เจตคติหรือทัศนคติ (attitude) เป็นคำๆ เดียวกัน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล หรือความรู้สึกเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย หรือทำที่ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ ได้รับ ได้พบเห็นหรือรับทราบ ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ว่าชอบหรือไม่ชอบ เจตคติเป็น สิ่งที่เกิดขึ้น จากการเรียนรู้ ไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด และมีแนวโน้มที่จะทำการตอบสนองต่อสิ่งนั้น ซึ่งอาจจะ เป็นไปในทางสนับสนุนหรือปฏิเสธก็ได้

Triandis (อ้างอิงจาก ฤชญา ศักดิ์ศรี. 2530, น. 15) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของ เจตคติ ไว้ดังนี้ 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 ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ 3) องค์ประกอบทางด้านกรกระทำ (A Behavioral Component) เมื่อเกิดองค์ประกอบ ที่ 1 และ 2 แล้ว จะเกิดความพร้อมทางการกระทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง 2 ด้าน ดังกล่าว แสดงดังภาพที่ 2.5



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

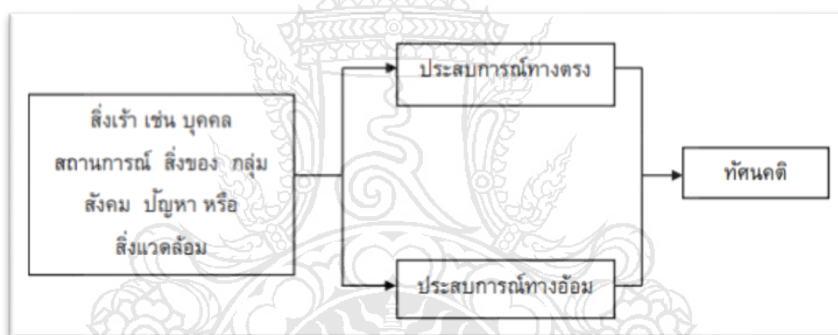
กล่าวโดยสรุปองค์ประกอบของเจตคติแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ 1) องค์ประกอบทางด้านความรู้ 2) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก 3) องค์ประกอบด้านการกระทำ องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วน ดังกล่าวมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเป็นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับ ความรู้สึกของบุคคล ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปพอใจ ไม่พอใจ ชอบ ไม่ชอบ ฯลฯ ซึ่งความรู้สึกก็จะมีผล ต่อการแสดงออกของบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่า เจตคติเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคล เมื่อบุคคลมี เจตคติไปในทางใดมักจะมีพฤติกรรมไปในทางนั้น

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 จะทำให้บุคคลนั้นเกิดทัศนคติ

ต่อสิ่งนี้ นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์ มาก่อน 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 อาจถือว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง (Direct Experience) และจากการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็นรูปภาพ หรือได้อ่านเกี่ยวกับเรื่องนั้น แต่ไม่ได้เห็นหรือ ไม่ได้ทดลองกับของจริงด้วยตนเอง ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม (Indirect Experience) เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลรับทราบ (Cognitive) บุคคลจะไม่มีทัศนคติต่อสิ่งที่เขาไม่มีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม Foster ได้สรุปความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ แสดงดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 ที่มาของทัศนคติตามแนวคิดของ Foster (ที่มา : Foster, 1952)

2.1.3.6 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติมีวิธีแตกต่างกัน (ณรงค์ ประภาณต์; 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 Summated Rating) วิธีนี้สร้างขึ้นโดย Renis Likert วิธีวัดคือ สร้างข้อความทัศนคติ (Attitude Statement) ขึ้นมาหลาย ๆ

ข้อความให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา วิธีวัดทัศนคติแบบลิเกิร์ต เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้ไม่ยาก 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) วิธีวิเคราะห์สเกลนี้เป็นวิธีการที่อธิบายถึงขบวนการในการประเมินผล กลุ่มของข้อความว่าเป็นไปตามลักษณะ Guttman Scal หรือไม่ ตามความคิดของ Guttman เชื่อว่าสเกลวัดทัศนคติควรมีข้อความ เพียง 4 – 6 ข้อความ หรือมากที่สุด 10 – 12 ข้อความเท่านั้น แล้วให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็น ด้วย การให้คะแนนจะให้คะแนน 1 สำหรับข้อความที่เห็นด้วยและให้ คะแนน 0 สำหรับข้อความที่ไม่ เห็นด้วย เมื่อสร้างข้อความเสร็จใช้ทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 100 ตัวอย่าง ให้กลุ่มตัวอย่าง แสดงความคิดเห็นต่อข้อความต่าง ๆ โดยเลือกตอบว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยแล้วนำมารวมคะแนน ของแต่ละคน จากนั้นเรียงลำดับคะแนนรวมของแต่ละคนจาก มากไปหาน้อย แล้วจึงวิเคราะห์สเกลตาม วิธีของ Guttman โดยสร้างตารางขึ้นมาประกอบด้วย ตารางของแต่ละคนในแต่ละข้อ โดยเริ่มจากคนที่ ได้คะแนนสูงสุดไปหาดำสุด แล้ววิเคราะห์ว่าแต่ละข้อความเข้าหลักเกณฑ์หรือไม่แล้วจึงคัดเลือกข้อความ ที่มีคนเห็นด้วยมากที่สุดและรองลงมา 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 การประเมินนี้จะให้ผู้ตอบประเมินค่ามาน้อย เช่น ดี – ชั่ว, จริง – เท็จ เป็นต้น

5) การวัดทัศนคติโดยวิธีการสะท้อนให้เห็นภาพ (Projective Techniques) การวัดทัศนคติโดยวิธีการสะท้อนให้เห็นภาพนี้เป็นการวัดทัศนคติทางอ้อม ในการวัด ทัศนคตินั้นถ้าผู้ที่ จะศึกษาโดยตรงรู้ว่ามีความต้องการที่จะทราบถึงอะไร เราอาจจะได้ข้อมูลจาก ผู้ถูก ศึกษาไม่ตรงตาม ทัศนคติที่เป็นจริงของเขาก็ได้ ทั้งนี้เพราะเรื่องที่ศึกษามีส่วนทำให้ผู้ถูกศึกษาเสียหาย หรือบางทีเรื่องนั้นไปทำให้เกิดความเสียหาย หรือผู้ถูกศึกษาอาจแสวงงตอบให้สอดคล้องกับ ค่านิยมของ สังคม ฉะนั้นผู้ ศึกษาจึงต้องใช้วิธีการวัดโดยที่ผู้ถูกศึกษาไม่ทราบว่าตนกำลังให้ข้อเท็จจริงในเรื่องใดแน่ ซึ่งวิธีการ สะท้อนให้เห็นภาพช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้มากพอสมควร วิธีเหล่านี้ได้แก่ การต่อประโยคให้ สมบูรณ์ การโยงความสัมพันธ์ของคำ การใช้ภาพการ์ตูน การให้เล่าเรื่องจากภาพที่เป็นชุดให้ดู การเล่า นิทาน เป็นต้น

จากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดเรื่องทัศนคติมาใช้เป็นกรอบ งานวิจัย เนื่องจากทัศนคติที่แตกต่างกัน ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบย่อมส่งผลต่อแนวโน้มพฤติกรรมที่ แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยด้านองค์การและการบริหารที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษา

2.2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

2.2.1.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2557 อ้างถึงใน ภิญโญ ฤศรี, 2553) ให้ความหมาย ของการมีส่วนร่วมว่า เป็นกระบวนการที่ทำการส่งเสริมชักนำ สนับสนุนและสร้างโอกาสในรูปส่วนบุคคล กลุ่ม ชมรม สมาชิกร และองค์กรอาสาสมัครแบบต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่อง หนึ่ง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และนโยบายที่กำหนดไว้

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2534) การมีส่วนร่วม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลมี ส่วนร่วมในการคิดริเริ่ม การพิจารณาตัดสินใจ การร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบในเรื่องต่าง ๆ พร้อมทั้ง จะอุทิศตนเพื่อกิจกรรมของกลุ่มและขณะเดียวกันต้องยอมรับการพัฒนาได้หากมีโอกาสและได้รับการ ชี้แนะที่ถูกต้อง

จรรยารัตน์ หิรัญสุขหะ (2542) การมีส่วนร่วม คือ การมีปัจเจกบุคคล กลุ่ม คน หรือองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด แก้ปัญหา การดำเนินการและกิจกรรม โดยร่วมกันวางแผน โครงการ ร่วมปฏิบัติงานในลักษณะของการเสียสละแรงงาน บริจาคเงิน วัสดุสิ่งของ ร่วมแบ่งปัน ผลประโยชน์ ร่วมกันบำรุงรักษาสาธารณประโยชน์และร่วมติดตามผลงานด้วยความสมัครใจ เพื่อเป็น การพัฒนาทรัพยากรให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

สมบุญ อำพนพนารัตน์ (2542) การมีส่วนร่วม เป็นแนวทางที่เปิดโอกาส ให้บุคคลสามารถเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องที่มีผลกระทบร่วมกันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตาม ที่ต้องการ โดยมีการจัดการ การควบคุม การใช้และการกระจายทรัพยากรซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยการ ผลิตเพื่อประโยชน์ในการดำเนินชีวิตทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็น

โคเฮน และ อัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1997 อ้างถึงใน ชูชาติ พ่วงสม จิตร, 2540) การมีส่วนร่วมจะต้องประกอบด้วยการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง 4 ประการคือ การมีส่วนร่วมใน กระบวนการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการ การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์อัน เกิดจากโครงการพัฒนา และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่เปิด โอกาสในการเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องทั้งกระบวนการพัฒนา เริ่มตั้งแต่การมีส่วนร่วมใน การค้นหาปัญหา และสาเหตุของปัญหา การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางและวางแผนการ

ดำเนินการเพื่อแก้ไข ปัญหา การมีส่วนร่วมในการลงมือปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมใน การประเมินผลงาน

2.2.1.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

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

สุเมธ ทรายแก้ว (2536) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านแบบแผนการดำเนินชีวิต ปัจจัยด้านความรู้และทัศนคติ ปัจจัยด้านการได้รับการสนับสนุน ปัจจัยทำงานสถานการณ์

ไพจิตร ไตรวงศ์ย่อย (2538) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม ประกอบด้วย ปัจจัยประชากร ปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคม ปัจจัยกระตุ้นจากภายนอก

2.2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กร นโยบายและแผนงาน

2.2.2.1 ความหมายขององค์การ (Organization)

นักวิชาการหลายท่าน ได้เสนอความหมาย ขององค์การ แตกต่างกัน ดังนี้
สร้อยตระกูล (ตียานนท์) 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 รวมกัน จัดกิจกรรมขึ้นในนามของหน่วยงานอย่างมีระบบระเบียบ

สมยศ นาวิการ (2538, น. 10) กล่าวว่า เป็นความสัมพันธ์ที่มีแบบแผน ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ต้องขึ้นอยู่กับกันเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายเฉพาะอย่าง

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

พะยอม วงศ์สารศรี (2542, น. 4) กล่าวถึงองค์การว่า เป็นกลุ่มคนที่รวมตัวกัน มีจุดมุ่งหมายร่วมกันในการทำกิจกรรมหรืองานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยอาศัยกระบวนการจัดโครงสร้างของกิจกรรมหรืองานนั้นออกเป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อแบ่งงานให้แก่สมาชิกในองค์การ ดำเนินการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

วันชัย มีชาติ (2549, น. 3) ให้ความหมายขององค์การ ว่า เป็นการรวมตัวกันของคนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ที่มีการรวมตัวกันเพื่อดำเนินกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งโดยมีเป้าหมายที่ต้องการบรรลุร่วมกัน ซึ่งกิจกรรมที่ร่วมกันดำเนินการนั้นบุคคลเพียงคนเดียว ไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จได้

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 พรรค การเมือง สมาคมและสหกรณ์ เป็นต้น

2) องค์การเพื่อธุรกิจ (Business Concern) เช่น บริษัท ห้างร้าน และ ธนาคาร เป็นต้น

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

4) องค์การเพื่อการบริการ (Service Organization) เช่น โรงเรียน และ โรงพยาบาล เป็นต้น และแบ่งตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การ 2 ประเภทคือ องค์การที่เป็นทางการ (Formal Organization) หรือองค์การรูปนัย เป็น องค์การที่ตั้งขึ้นตามกฎหมาย มี วัตถุประสงค์และระเบียบแบบแผน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชากำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละแผนงานอย่างชัดเจน เช่น วิทยาลัยครู แบ่งเป็นคณะวิชา และภาควิชาตามลำดับ เป็นต้น และองค์การที่ไม่เป็นทางการ (Informal Organization) หรือองค์การอรูปนัย เป็นองค์การที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในกลุ่มขององค์การที่เป็นราชการแต่ขาดกฎหมายและระเบียบอันชอบธรรมรองรับ ตลอดจนขาดโครงสร้างที่แน่นอน เช่น ชมรมอาจารย์ สโมสรอาจารย์ เป็นต้น ดังนั้นเมื่อมีองค์การที่เป็นทางการที่ใด ก็อาจจะเกิดการที่ไม่เป็นทางการตามมาด้วยเสมอ

สมพร สุทัศนีย์ (2541, น. 370-371) การจำแนกประเภทขององค์การ จำแนกตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การได้แก่ องค์การรูปนัย (Formal Organization) องค์การ ประเภทนี้เป็นองค์การที่มีระเบียบแบบแผน มีโครงสร้างชัดเจน มีความคงที่ มีการระบุสิ่งต่าง ๆ ไว้ ครบถ้วนเพื่อเป็นหลักยึดในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็เป็นไปอย่างมีระบบ มีขอบเขต จำกัด ขาดอิสระเสรี การพูดคุยก็เป็นเรื่องงานและหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสารเป็นไปตาม สายการบังคับบัญชา จึงทำให้เกิดข้อจำกัดในความสัมพันธ์ส่วนตัว ความสนิทสนมและความไว้วางใจซึ่ง กันและกัน และองค์การอรูปนัย (Informal Organization หรือ Informal Relations) องค์การอรูปนัย เป็นองค์การนอกแบบ ซึ่งหมายถึง กลุ่มบุคคลมารวมกันเป็นสังคมที่ไม่มีระเบียบแบบแผน ไม่มีรูปแบบเฉพาะ ไม่มีเป้าหมายที่แน่นอนเป็นการรวมกันเป็นโครงสร้างที่หลวม ๆ ไม่มีการกำหนดหน้าที่ชัดเจน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ เป็นความสัมพันธ์ส่วนตัวของคนที่มีความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม รสนิยมที่ตรงกัน และอาศัยหลักมนุษยสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นมิตร

สรุปได้ว่าประเภทขององค์การ แบ่งโดยยึด 2 หลักเกณฑ์ คือแบ่งตามความมุ่งหมายที่จัดตั้ง และแบ่งตามหลักการจัดระเบียบภายในองค์การ ตามแบ่งตามความมุ่งหมายที่จัดตั้งจะคำนึงถึงเพื่อ ประโยชน์ของสมาชิก ธุรกิจ สาธารณะและเพื่อการบริการเป็นหลัก ส่วนแบ่งตามหลักการจัดระเบียบ ภายในองค์การ แบ่งเป็นองค์การที่เป็นทางการหรือองค์การรูปนัย และ องค์การที่ไม่เป็นทางการหรือ องค์การอรูปนัย องค์การที่เป็นทางการหรือองค์การรูปนัย องค์การที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายเป็นองค์การ ที่มีระเบียบ มีโครงสร้างชัดเจน มีการกำหนดสายการบังคับบัญชา กำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละแผนงานอย่างชัดเจน ส่วนองค์การที่ไม่เป็นทางการหรือองค์การอรูปนัย เป็นองค์การที่ตั้งขึ้นจาก ความสัมพันธ์ส่วนบุคคลในกลุ่มที่ไม่มีระเบียบแบบแผน ไม่มีรูปแบบเฉพาะ ไม่มีเป้าหมายแน่นอน

2.2.2.3 โครงสร้างขององค์การ (Organizational Structure)

องค์การทุกองค์การที่มีประสิทธิภาพ จะต้องกำหนดโครงสร้างขององค์การไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้บุคคลในองค์การปฏิบัติตามโครงสร้างที่วางไว้ นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงโครงสร้างองค์การไว้ดังนี้

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

1) วัตถุประสงค์ (Objective) ก่อนจัดตั้งองค์การ จะต้องกำหนด วัตถุประสงค์ก่อนว่า ตั้งองค์การขึ้นมาเพื่ออะไรบ้าง

2) ภารกิจหน้าที่ (Function) องค์การทุกประเภทที่จัดตั้งขึ้น ย่อมจะมี หน้าที่ วัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง บางองค์การเมื่อปฏิบัติภารกิจสำเร็จแล้วทำให้ องค์การสลายตัวไปก็มีแต่โดยทั่วไปแล้วภารกิจหรือหน้าที่ขององค์การจะกำหนดไว้อย่างถาวรมากกว่าจะกำหนดไว้ชั่วคราว

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

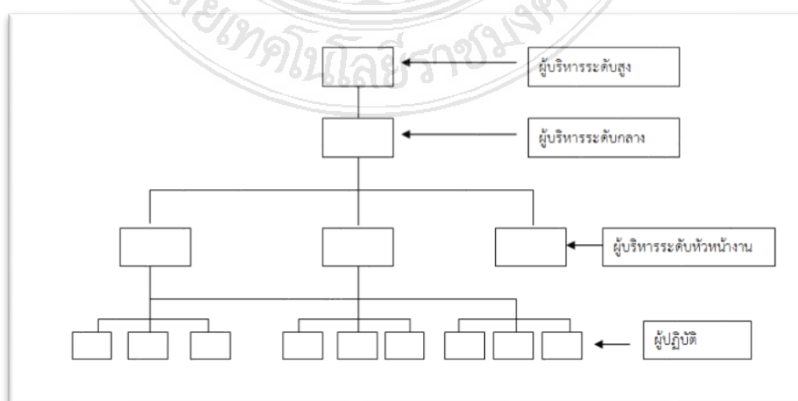
4) สายการบังคับบัญชา (Hierarch) หมายถึงความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อแสดงให้เห็นว่าใครมีอำนาจหน้าที่มากกว่ากันอย่างไร สายการบังคับบัญชาจะบอกให้ทราบว่าตำแหน่งใดมีความรับผิดชอบลดหลั่นกันอย่างไร และใครรับผิดชอบต่อใคร

5) ช่วงการควบคุม (Span of Control) คือ สิ่ง ที่ แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาคนหนึ่งมีขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบเพียงไร มีผู้ใต้บังคับบัญชากี่คน เพราะหากว่าช่วงการควบคุมกว้างหรือยาวเกินไปอาจทำให้การปกครองบังคับบัญชาหรือการควบคุมงานไม่ทั่วถึงได้

6) เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) หมายถึง อำนาจ การควบคุมบังคับบัญชาซึ่งรวมอยู่ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือคณะหนึ่งบุคคลใดอย่างชัดเจนทั้งนี้เพื่อ ป้องกันมิ ให้การปฏิบัติหน้าที่ก้ำก่ายกัน และมุ่งทำให้เกิดเอกภาพในการบริหาร

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

โครงสร้างขององค์การ คือ แผนภูมิที่แสดงถึงตำแหน่งต่าง ๆ ทั้งหมดในองค์การ แสดง ความสัมพันธ์ของอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน หรือแสดงตำแหน่งต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกันทั้งแนวดิ่งและแนวนอน ทฤษฎีประเพณีนิยมจัดโครงสร้างโดยถือหลักว่าลักษณะงานใดที่คล้ายกันจะอยู่ในกลุ่มเดียวกันเป็นกรม กอง หรือแผนกเดียวกัน เพื่อจะได้รับทราบร่วมกันว่าจะรับผิดชอบเรื่องอะไรไม่ว่าเป็น องค์การในรูปแบบใดถ้าเป็นองค์การรูปนัยโครงสร้างจะกำหนดสายงานบังคับบัญชา แสดงดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างองค์การที่แสดงสายการบังคับบัญชา (ที่มา: สมพร สุทัศน์ย์, 2541)

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

- 1) โครงสร้างนั้นต้องมีการระบุงานหรือกระบวนการทำงานที่ให้บรรลุจุดหมายขององค์การ
- 2) โครงสร้างจะต้องรวมและเชื่อมโยงงานส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิด ผลผลิตในระดับ ที่พึงประสงค์ การทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กรต้องเกี่ยวข้องกันมากเท่าใด การประสานงานระหว่างฝ่ายจะยิ่งมีความจำเป็นมากขึ้นเท่านั้น การจัดโครงสร้างองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อการสั่งการและการประสานการทำงาน ของบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้การทำงานบรรลุจุดหมาย การมีโครงสร้างองค์กรที่ดี จะทำให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน ประสานงานกัน และเชื่อมต่องานกันได้ดี

2.2.2.4 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชูศรี ถนอมกิจ (2550, น. 33) กล่าวว่า งานการพัฒนาระบบประกัน คุณภาพภายใน หมายถึง การศึกษางานวิชาการของผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดระบบโครงสร้างองค์กร กำหนดเกณฑ์และตัวชี้วัด การดำเนินงานและวางแผนการพัฒนาตามระบบการประกันคุณภาพเพื่อ รับรองมาตรฐานการศึกษา

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) การ

วางแผนและปฏิบัติ 2) ระบบข้อมูลและประมวลผล 3) การตรวจสอบผลการประเมิน 4) การรายงานผลการประเมิน และ 5) การใช้ผลการประเมิน

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

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

1) กำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่สอดคล้องตามมาตรฐานการศึกษาชาติเอกลักษณ์ของสถานศึกษา และมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศใช้พร้อมทั้งกำหนดค่าเป้าหมายความสำเร็จของแต่ละมาตรฐานและตัวบ่งชี้ และประกาศให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

2) จัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา (แผนพัฒนา การศึกษาขั้นพื้นฐานสถานศึกษา) ที่มุ่งเน้นคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ที่ผ่านการ วิเคราะห์สภาพปัญหา ความต้องการจำเป็นของสถานศึกษา และระบุวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ความสำเร็จของการพัฒนา วิธีการดำเนินงานที่มีหลักวิชาและผลการวิจัยรองรับ งบประมาณ และ ทรัพยากร รวมทั้งแหล่งวิทยาการจากภายนอกที่ให้การสนับสนุนอย่างชัดเจน โดยมีบุคลากรของ สถานศึกษาและ ผู้เรียนเป็นผู้รับผิดชอบและจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อรองรับและดำเนินการ ทั้งนี้โดยมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและชุมชน โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษา ขั้นพื้นฐาน

3) จัดระบบบริหารงานที่มีโครงสร้างที่ชัดเจน และเอื้อต่อการพัฒนาระบบ การประกันคุณภาพภายใน และจัดทำระบบสารสนเทศที่มีฐานข้อมูลสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันอย่าง ครบถ้วนถูกต้อง และสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

4) ผู้รับผิดชอบและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายดำเนินการตามแผนปฏิบัติการสู่ การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

5) จัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา เพื่อทราบ ความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา และรายงานผลพร้อม ข้อเสนอแนะ การเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไป ประกอบการปรับปรุง พัฒนา และพร้อมรับการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจากหน่วยงานต้นสังกัด

6) จัดให้มีการประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของ สถานศึกษา โดยมีคณะกรรมการที่ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากหน่วยงานต้น

สังกัดอย่างน้อย 1 คน โดยใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย และพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายในจากหน่วยงานต้นสังกัด

7) จัดทำรายงานประจำปี (SAR) เพื่อสะท้อนคุณภาพผู้เรียนและการบริหารจัดการศึกษาของผู้รับผิดชอบ และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ที่นำไปสู่เป้าหมายที่สถานศึกษากำหนดไว้ในรอบปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ต่อสาธารณชน โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

8) ส่งเสริมให้ครูและบุคลากรของสถานศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และ นำไปปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมองค์กร และนำผลการประเมินคุณภาพ ทั้งภายในและภายนอกไปใช้ในการวางแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ศรีประภา เหมนาถ (2556, น. 49) กล่าวว่า กระบวนการบริหารจัดการ การศึกษา ที่ดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าโรงเรียนสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด โดยมีขั้นตอนที่เป็นระบบ และตรวจสอบได้

สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการ มาตรฐานของสถานศึกษาให้เข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ และสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่า โรงเรียนสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดผู้สำเร็จ การศึกษามีความรู้ 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 “การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุมตรวจสอบระบบ การบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐาน การศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล ให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของ สถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการ ประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนา สถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่ หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี เพื่อการดำเนินการประกัน

คุณภาพการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้องค์กรต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษามีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อได้รับรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาแล้ว ให้องค์กรต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาจัดส่งรายงานดังกล่าวพร้อมกับประเด็นต่าง 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) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป 5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล 6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้ สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมิน คุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของ สถานศึกษา 7) คณะกรรมการ

การอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับ มาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ ระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงาน ระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา 8) กระทรวงศึกษาธิการได้ มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ แนวทางการปฏิบัติ ตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกัน คุณภาพ ของบัณฑิตในแต่ละระดับ คุณวุฒิและ สาขาวิชา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 9) กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา เมื่อ วันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อ เป็นกลไกส่งเสริมและการกำกับให้ สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐาน ตามประเภทหรือกลุ่ม สถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม และ 10) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ. 2558 ระดับปริญญาตรีระดับ บัณฑิตศึกษาและแนวทางการบริหารเกณฑ์

2.2.2.7 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา

การที่จะทราบว่าสิ่งใดมีคุณภาพ มีขีดความสามารถในการใช้งาน ดีในระดับใด นั้น คงต้องมีการวัด และการประเมินในสิ่งนั้น ๆ อย่างมีกระบวนการที่ถูกต้องเป็นสากล การศึกษาก็ คล้ายกัน ต้องมีการนำเสนอให้ทราบว่ามีความคุณภาพอย่างไร อะไรคือตัวชี้วัด วัดได้อย่างไร วัดได้แค่ไหน ใครเป็นคนทำ ใครเป็นคนวัด มีการนำเสนอโดยวิธีการอย่างไร เมื่อใด เพื่อให้ผู้ใช้มีความมั่นใจว่าสิ่งนั้น เขาสามารถนำไปใช้ได้ตรงตามความต้องการ และให้ประโยชน์กับผู้ใช้อย่างมากที่สุด โดยการประเมินคุณภาพ เป็นเบื้องต้น (คู่มือการประเมินภายในฯ สถาบันส่งเสริมการประเมินฯ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2543) มี ดังนี้ 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) ทำให้ประชาชน ได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มี คุณภาพมาตรฐาน 2) ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิด ความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง 3) ทำให้ผู้รับผิดชอบใน

การจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

2.2.2.8 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2542, น. 4-5) คือ 1) การควบคุมคุณภาพภายใน (Internal Quality Control) เป็นส่วนที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในขององค์กรประกอบต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม พร้อมทั้งมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการภายในด้วย 2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่า สถาบันได้มีระบบการควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และ มีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ทั้งนี้ มุ่งเน้นการตรวจสอบในคณะวิชาเป็นหลัก และ 3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชาโดยภาพรวมว่า เมื่อได้มีการใช้ระบบการประกันคุณภาพ หรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใด ได้แก่ การวางแผนการปฏิบัติงาน (P) ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการศึกษา จัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดแนวทางการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลา กำหนดงบประมาณ และการกำหนดผู้รับผิดชอบ การดำเนินการตามแผน (D) ประกอบด้วย การส่งเสริมและสนับสนุน จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสนับสนุนทรัพยากร กำกับ ติดตาม และให้การนิเทศ การตรวจสอบประเมินผล (C) ประกอบด้วย การวางกรอบการประเมิน จัดหาและจัดหาเครื่องมือ 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 สืออ่อน (2547, น.5) ให้คำนิยาม ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระดับความสำเร็จตามเป้าหมาย ในการจัดการศึกษา ซึ่งจะวัดประสิทธิภาพเชิงกระบวนการ และผลด้านความพึงพอใจในงานของบุคลากรโดยศึกษาประสิทธิภาพการประกันคุณภาพ

การศึกษาภายในตามแนวพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 โดยวัดประสิทธิผลจากการรับรู้ของบุคลากรครอบคลุมด้านการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ การปฏิบัติงานแบบวงจรคุณภาพ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร

ฤตินันท์ สมุทรทัย (2549, น. 21) ให้คำหมายของ ประสิทธิภาพ ว่า เป็นสถานะที่องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดขององค์กร หรือระดับความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด วัดได้จากการเปรียบเทียบผลผลิตที่ได้จากการผลิตกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การวัดความสำเร็จ ตามแนวทางของนักวิชาการกล่าวไว้ มีดังนี้

ภัทรารัตน์ มากมี (2552) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการวัดประสิทธิผล องค์กร สำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ โดยมีมุ่ง 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/นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การพัฒนาด้านวิชาการและบุคลิกภาพของนิสิต/นักศึกษา 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 และกลุ่มตัวบ่งชี้ที่เป็นของการกระทำ โดยตัวบ่งชี้ที่เป็น ผลของการกระทำซึ่งเป็นผลผลิตและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั้น ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพขององค์กร 2) ความ พึง

พอใจของผู้รับบริการ 3) ความพึงพอใจของบุคลากร และ 4) ผลกระทบต่อสังคม นอกจากนี้ในการวัดความสำเร็จหรือประสิทธิผลขององค์กรอาจทำได้ 2 แนวทางใหญ่ คือ 1) การวัดที่ใช้เกณฑ์การประเมินเอกมิติ (Univariate Effectiveness Measures) เป็นการวัดที่ใช้เกณฑ์ในการประเมิน ประสิทธิภาพ เกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่ง เช่น ผลการปฏิบัติงานในภาพรวม ความสามารถในการผลิต ความพึงพอใจของพนักงาน กำไรสุทธิ การออกจากงานของพนักงาน เป็นต้น และ 2) การวัดที่ใช้เกณฑ์การประเมินพหุมิติ (Multivariate Effectiveness Measures) เป็นรูปแบบการวัดประสิทธิผลขององค์กรที่มีการใช้เกณฑ์การประเมินหลายตัว

2.2.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

2.2.3.1 ความหมายของวัฒนธรรมองค์กร

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

เชอร์เมอร์โฮม (Schermerhorn, 2005, p. 436) กล่าวว่า วัฒนธรรม องค์กร หมายถึงระบบการแลกเปลี่ยนการกระทำ ค่านิยม และความเชื่อ ซึ่งได้รับการพัฒนาภายใน องค์กรและช่วยชี้นำพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

แคมมารอน (Cameron, 2008, p. 431) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมที่เป็นข้อตกลงพื้นฐาน ความคาดหวัง และลักษณะเฉพาะในองค์กร ซึ่งสมาชิกในองค์กร ยอมรับ และเป็นแนวทางในการคิดและปฏิบัติตัวของสมาชิก

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

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2547, น. 212) วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง ความเชื่อหรือค่านิยมหรือสมมติฐานที่มีร่วมกันในองค์กรที่สมาชิกส่วนใหญ่ยอมรับให้ใช้เป็นแบบแผน ในการปฏิบัติตัวในฐานะสมาชิกขององค์กร ซึ่งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมหรือในองค์กรเป็นสิ่งที่ มีร่วมกันระหว่างสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งสามารถเรียนรู้ สร้างขึ้น และถ่ายทอดไปยังคนอื่น ๆ ได้ โดยมีทั้ง ส่วนที่เป็นวัตถุและสัญลักษณ์

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง รูปแบบของค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และวิธีการคิด ซึ่งสมาชิกในองค์กรยึดถือร่วมกัน สะท้อนผ่านวิธีการทำงานและการ ปฏิบัติงาน เป็น แนวทางการแสดงออกทางพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร และนำมาถ่ายทอดให้แก่ สมาชิกใหม่

ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นเรื่องค่อนข้างที่จะเป็นนามธรรม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่านิยม และความเชื่อของคนซึ่งเป็นสิ่งที่จะสังเกตเห็นได้ยาก จึงควรเข้าใจถึงคุณลักษณะของ วัฒนธรรมองค์กรเพื่อจะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งนักวิชาการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับกับ ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร เป็นสิ่งที่มีความค่าเพราะความเชื่อและค่านิยมร่วมทำให้ยกระดับความ

ร่วมมือและความผูกพัน ซึ่งพฤติกรรมกรรมดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยตรง วัฒนธรรมองค์กรช่วย
 สรรค์สร้างบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดกลุ่มที่มีความเชื่อค่านิยม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกกับ
 วัฒนธรรมองค์กรและความชัดเจนของภารกิจ (Mission) จะทำให้สามารถทำนายประสิทธิผลองค์กรได้
 รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการตอบรับในทางบวกต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้

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

1) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (Caring) ตามความหมาย ในด้านวัฒนธรรม องค์กร
 หมายถึง องค์กรตระหนักว่าพนักงานคือทรัพย์สินที่มีค่าสุดขององค์กร การทำงานร่วมกันเพื่อสิ่งที่ ถูกต้อง
 แก่ลูกค้า เพื่อนร่วมงาน และพันธมิตรทางธุรกิจยินดีในความสำเร็จของเพื่อนร่วมงานร่วมงาน และให้
 ความสำคัญกับการสร้าง และรักษาความสัมพันธ์ที่ยาวนานกับคู่ค้า

2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credible) ตามความหมาย ในด้านวัฒนธรรม องค์กร
 หมายถึง การเคารพซึ่งกันและกัน การร่วมกันทำงานเพื่อความสำเร็จ การมีจรรยาบรรณ การ รักษา
 ผลประโยชน์ของบริษัท และรับผิดชอบต่อการกระทำ

3) ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Constructive) ตามความหมาย ในด้าน
 วัฒนธรรมองค์กรหมายถึง การแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการที่มีคุณภาพแก่
 ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในทีมงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งในการ
 ทำงานร่วมกัน

4) ด้านความกล้าตัดสินใจ (Courageous) ตามความหมาย ในด้าน วัฒนธรรม
 องค์กรหมายถึง ความปรารถนาที่จะเป็นผู้นำในตลาด การตัดสินใจและลงมือทำจากการ เรียนรู้และ
 ประสบการณ์ ตระหนักว่าเมื่อมีโอกาส

روبินส์ (Robbins, 1994, p. 245) ได้ศึกษาถึงความสำคัญของวัฒนธรรม
 องค์กร โดยให้สมาชิกขององค์กรต่าง ๆ แสดงความเห็นเกี่ยวกับหน้าที่และความสำคัญของวัฒนธรรม
 องค์กร มีอยู่หลายประการด้วยกันคือ

1) การส่งเสริมนวัตกรรมและยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk
 Talking) คือการที่สมาชิกขององค์กรได้รับการกระตุ้นให้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ กล้าเสี่ยงในการ
 ดำเนินการด้วยการแสวงหาโอกาส และยอมรับความคิดเห็น

2) การใส่ใจต่อรายละเอียด (Attention to Detail) คือระดับความ คาดหวังที่
 สมาชิกองค์กรแสดงออกซึ่งความถูกต้องในการวิเคราะห์

3) การมุ่งผลผลิต (Outcome Orientation) คือระดับการบริหารมุ่งการ
 ปฏิบัติเพื่อผลลัพธ์หรือผลผลิตมากกว่าการใส่ใจต่อเทคนิคและวิธีการในการทำให้บรรลุผล

4) การให้ความสำคัญกับสมาชิก (People Orientation) คือการตัดสินใจทางการบริหารที่ให้ความสนใจในผลลัพธ์ ที่จะกระทบต่อสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารให้ความสำคัญคุณธรรม เคารพในสิทธิของบุคคล ให้การสนับสนุน และไม่สร้างแรงกดดัน

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

6) การมุ่งสู้ชัยชนะ (Aggressiveness) คือระดับที่สมาชิกในองค์กร แข่งขันกันทำงานมากกว่าทำงานสบาย

7) การมุ่งรักษาความมั่นคง (Stability) คือระดับที่กิจกรรมต่าง ๆ ใน องค์กร มุ่งรักษาไว้ซึ่งสถานภาพเดิมให้สามารถคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยการยึดถือกฎระเบียบ

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือระดับการติดต่อสื่อสารที่ จำกัด อยู่เฉพาะกับสายบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ

9) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) คือ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิชาชีพตามระบบขั้นตอน ให้โอกาสในการฝึกอบรมให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

10) การให้ความดีความชอบ (Performance-Reward) คือการให้รางวัล ตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีบรรทัดฐานในการพิจารณาความดีความชอบ

11) การตัดสินใจ (Decision Making) คือการตัดสินใจและแก้ไขความขัดแย้ง

12) การวางแผน (Planning) ระดับการให้ความสำคัญกับการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวการวางแผนเชิงรับ (Reactive) การวางแผนแบบริเริ่มเชิงรุก (Proactive) และ การมีส่วนร่วมในการวางแผนจากสมาชิกขององค์กร

13) การปฏิบัติทางการบริหาร (Management Practice) ความยุติธรรมและสอดคล้องของนโยบายกับการปฏิบัติในการบริหาร การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน การสร้างสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายในการทำงาน การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา

14) การปฏิบัติงานตามสบาย (Easygoingness) เน้นสภาพของความสงบ อ่อนโยน ใจเย็น และความขัดแย้งต่ำ

15) การรักษาความอยู่รอด (Fortress) ให้ความสำคัญของการแข่งขันเพื่อความอยู่รอด ให้โอกาสปฏิบัติงานแก่สมาชิก แต่ไม่ประกันความมั่นคงในงาน

16) วัฒนธรรมสโมสร (Club) ให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีละการทำงานเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ยึดความอาวุโส ไม่มีโอกาสก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

17) การยึดความสามารถเฉพาะตัว (Baseball Team) ให้ความสำคัญกับความสามารถเฉพาะตัวสูง ให้รางวัลตอบแทนเป็นตัวเงินสูงจากผลงาน ความผูกพันในงานไม่สำคัญเท่ากับผลงาน

18) การให้ความอิสระแก่บุคคล (Individual Autonomy) คือระดับของความรับผิดชอบและโอกาสที่บุคคลในองค์กรได้รับการริเริ่มเพื่อดำเนินการต่าง ๆ

19) การยอมรับความขัดแย้ง (Conflict Tolerance) คือระดับที่มีความขัดแย้งแฝงอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างหมู่เพื่อนฝูงและกลุ่มทำงาน แต่ยังคงมีความเต็มใจ ซื่อสัตย์ต่อกัน

20) การชี้แนะ (Direction) คือระดับองค์กรที่กำหนดเป้าหมายไว้อย่าง ชัดเจน และความคาดหวังในผลการทำงาน

21) การแสดงตัว (Identify) คือระดับที่สมาชิกในองค์กรแสดงตัวว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร

สรุปได้ว่า ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรสร้างสรรค์จะเน้นการทำงานอย่างสร้างสรรค์ สร้าง ค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน มีความ กระตือรือร้นในการทำงาน เน้นการทำงานเป็นทีม สัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานและมีความรู้สึกว้างไกล ท้าทายความสามารถอยู่ตลอดเวลา

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

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

โรเจอร์ (Roger, 1973 อ้างถึงใน ไพจิตร ไตรวงศ์ย้อย, 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 เป็นแรงจูงใจที่ก่อให้เกิดการสื่อสาร ระหว่างคน มีดังนี้ (Devito, 1991 อ้างถึงใน เกศินี จุฑาวิจิตรม 2542) คือ 1) เพื่อค้นพบและเรียนรู้ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ 3) เพื่อโน้มน้าวใจ และ 4) เพื่อความเพลิดเพลิน

การสื่อสารในระดับสังคม จำแนกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ (แม็คไบริด, 2528 อ้างถึงใน เกศินี จุฑาวิจิตรม 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 ศุนาลัย (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 ทัศนคติ ต่อการประกันคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร วัฒนธรรมคุณภาพ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วน ประเภท

หน่วยงานและขนาดหน่วยงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในขณะที่ประสบการณ์ในการบริหารไม่มีความสัมพันธ์ และ 3) ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรในทุก ระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของระบบต่างๆ ได้แก่ ISO สกอ. แผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยการระบบ คุณภาพต่าง ๆ และเพิ่มการสร้างแรงจูงใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรทุกระดับ

พัฒนพล แก้วยม (2557) วิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการ โดย ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลสุวรรณภูมิ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิโดยรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนเอกสารและการวิเคราะห์ตามหลักสถิติจากการตอบแบบสอบถามและสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารของคณะวิชาและหน่วยงานสายสนับสนุนผลการวิจัย พบว่า 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่บูรณาการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. การประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (SOP) ที่สอดคล้องต่อวิสัยทัศน์ และนโยบายของมหาวิทยาลัย มีกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาจากการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรผ่านการทำงานประจำและงานโครงการของคณะวิชาและหน่วยงานสนับสนุน มีหน่วยงานเฉพาะที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาใช้การจัดการความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจการประกันคุณภาพ ใช้ระบบสารสนเทศในการติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพโดยนาระบบ CHE QA Online ของ สกอ. มาใช้งานในฐานะข้อมูลของมหาวิทยาลัย นำผลการตรวจประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน และสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการมอบรางวัลคุณภาพในระดับมหาวิทยาลัย 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านวัฒนธรรมคุณภาพของหน่วยงาน และ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงาน ขนาดของหน่วยงาน และประสบการณ์ในการบริหารไม่มีความสัมพันธ์ และ ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีดังนี้ ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการดำเนินงานจากความร่วมมือของทุกฝ่าย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย และความรู้ด้านเกณฑ์การประเมินให้บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษากับระบบต่างๆ ได้แก่ SOP สกอ. สมศ. แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ

ประจำปีของมหาวิทยาลัยให้เป็นกลไกเดียวกัน เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยระบบคุณภาพต่าง ๆ และสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและค่านิยมคุณภาพแก่บุคลากรทุกระดับ

ปฎิมา 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 ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชนและด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้าน ผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชนและด้านงบประมาณ มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร และ 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัด กำแพงเพชร ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร คือด้านครูผู้สอน ด้านงบประมาณ ด้านผู้บริหาร ด้านชุมชน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 60.20

วารุณี บำรุงสวัสดิ์, วาโร เฟิงสวัสดิ์และศิริดา บุรชาติ (2554) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในจังหวัดนครพนม ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน 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 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.43 ส่วนปัจจัยด้านองค์การและการบริหาร ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยในการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง 3 ลำดับแรก คือ วัฒนธรรมองค์กร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ และโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพโดยมีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.62 ตามลำดับ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3.42

อุไร จุ้ยกำจร (2561) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านองค์กร ที่ส่งผลต่อความสามารถในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับ คณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 2) วิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัย ด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

ชัยบุรี จำนวน 452 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระดับคณะ/วิทยาลัย ภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยด้านบุคคล มีอิทธิพล ต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/ วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรในสายวิชาการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 159 คน (งานบุคลากร, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัยจากบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2567

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบให้เลือกเพียง 1 คำตอบ (Multiple Choice)

แบบเลือกหลายคำตอบ (Checklist) และแบบเรียงลำดับ (Ranking) จำนวน 5 ข้อ แต่ละข้อคำถามระดับการวัดข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

1. ชาย
2. หญิง

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่า 30 ปี
2. 31 - 40 ปี
3. 41 - 50 ปี
4. 51 - 60 ปี

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ดังนี้

1. ปริญญาตรี
2. ปริญญาโท
3. ปริญญาเอก

ข้อที่ 4 ประเภทตำแหน่ง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. บุคลากรสายวิชาการ
2. บุคลากรสายสนับสนุน

ข้อ 5 หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง ดังนี้

1. ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
2. ผู้กำกับตัวบ่งชี้
3. ผู้จัดเก็บ/รายงานข้อมูลตัวบ่งชี้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร แบบสอบถามใช้รายการข้อคำถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน (Likert Scale) จำนวน 20 ข้อ

โดยที่แต่ละคำถามแบ่งระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับ การวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยด้านสนับสนุนจากองค์กร ได้ดังนี้

<u>ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ</u>	<u>ค่าประเมิน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม 20 ข้อ ดังกล่าว จะใช้เกณฑ์ในการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นโดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5-1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้ดังนี้

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำวิจัย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	4.21-5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	3.41-4.20	หมายถึง มาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.61-3.40	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.81-2.60	หมายถึง น้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.80	หมายถึง น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้ว ทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient : α) ของครอนบัค (Cronbach)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อถือได้
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.857

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 182 ชุด ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

- 2.1 วารสาร เอกสารของหน่วยงาน สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- 2.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- 2.3 หนังสือวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage)
 2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)
- ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ จะนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

$$p = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	p	แทน	ร้อยละ หรือ % (Percentage)
	f	แทน	ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

$$S = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถามหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อถือได้
	k	แทน	จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนทั้งฉบับ

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้

3.1 ค่า **t – test** ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (independent samples)

$$\text{กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน } S_1^2 = S_2^2$$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1+n_2-2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่ $df = \frac{2 \left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2 + \left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 ค่า t - test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กัน (dependent samples) โดยการทดสอบความแตกต่างแบบจับคู่ (Paired t - test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของระดับแรงจูงใจ

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}}$$

โดยที่ $df = n - 1$

D	=	ผลต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่
$\sum D$	=	ผลรวมของผลต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่
$\sum D^2$	=	ผลรวมของผลต่างระหว่างคะแนนแต่ละคู่ยกกำลังสอง
n	=	จำนวนคู่

3.3 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป

3.3.1 ใช้ค่า **F – test** กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน สรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (Between groups)	SS_b	$k - 1$	$SS_b / k - 1$	MS_b / MS_w
ภายในกลุ่ม (Within groups)	SS_w	$n - k$	$SS_w / n - k$	
ทั้งหมด	$SS_b + SS_w$	$n - 1$		

			$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
โดยที่	$k - 1$	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b
	$n - k$	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม df_w
เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F – distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	SS_b	แทน	ผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_w	แทน	ผลบวกยกกำลังสองภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	df_b	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน	องศาอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญแอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad \text{LSD} = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

ถ้า	$n_i = n_j$	LSD	=	$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$
โดยที่	df_w	แทน	$n - k$	
	LSD	แทน	ค่าผลต่างน้อยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j	
	MSE	แทน	ค่า Mean square error (MS_w)	
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ	
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน	
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i	
	n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j	

3.3.2 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่มีความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน สามารถเขียนได้ดังนี้

	B	=	$\frac{MSB}{MSW'}$
โดยค่า	MSW'	=	$\sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$
เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown – Forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown – Forsythe
	k	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right)}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
-------	---	-----	--

$MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean Square within group) สำหรับ Brown -
Forsythe

$\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j

N_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อความสามารถการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จในงานประกันคุณภาพภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยจำแนกเป็น 3 ด้าน คือ ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยด้านองค์กร (Maintenance Factors) สรุปผลเป็นตัวแทนและจัดทำเป็น แบบสอบถาม 153 ชุด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 153 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่แตกต่างกัน
- 4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษาผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.1 การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ปัจจัยประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	124	81.00
หญิง	29	19.00
รวม	153	100.00

ปัจจัยประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	3	2.00
31-40 ปี	30	19.60
41-50 ปี	80	52.30
51-60 ปี	40	6.10
รวม	153	100.00
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	16	10.50
ปริญญาโท	55	35.90
ปริญญาเอก	82	53.60
รวม	153	100.00
ประเภทตำแหน่ง		
สายวิชาการ	129	84.30
สายสนับสนุน	24	15.70
รวม	153	100.00
หน้าที่เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ		
ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	123	80.40
ผู้กำกับตัวบ่งชี้	6	3.90
ผู้จัดเก็บ / รายงานข้อมูลตัวบ่งชี้	24	15.70
รวม	153	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00

มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา 31-40 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 51-60 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาเอก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 และระดับปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 ตามลำดับ

ประเภทตำแหน่งสายวิชาการ จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 84.30 และสายสนับสนุน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 ตามลำดับ

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมา เป็นผู้จัดเก็บ / รายงานข้อมูลตัวบ่งชี้ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 15.70 และ เป็นผู้กำกับตัวบ่งชี้ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านการปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ปัจจัยทางด้านการปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่แตกต่างกัน คือ ปัจจัยด้านส่วนบุคคล และปัจจัยด้านสนับสนุนจากองค์กร โดยการหาค่า Mean ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยเชิงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ด้านการได้ยอมรับนับถือ			
ท่านรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน	4.22	0.56	มากที่สุด
ท่านรู้สึกว่าคุณค่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพได้รับการรับฟังและนำไปพิจารณา	4.20	0.52	มาก
ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้คำปรึกษาและแนะนำการประกันคุณภาพการศึกษากับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.15	0.55	มาก
ผู้ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน และได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.15	0.68	มาก
	4.18	0.72	มาก

ท่านรู้สึกภูมิใจในการรับเป็นส่วนหนึ่งที่รับผิดชอบ
งานประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านการได้ยอมรับนับถือโดยรวม	4.18	0.53	มาก
------------------------------	------	------	-----

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม พบว่า ด้านการได้ยอมรับนับถือโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.53) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.56) รองลงมา ท่านรู้สึกว่าการคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพได้รับการรับฟังและนำไปพิจารณา ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.52) ท่านรู้สึกภูมิใจในการรับเป็นส่วนหนึ่งที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.72) และท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้คำปรึกษาและแนะนำการประกันคุณภาพการศึกษากับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.68) และผู้ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษามีโอกาสเติมโตในหน้าที่การงาน และได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\bar{X}=4.15$, S.D.=0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยเชิงใจ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่			
ท่าน มีโอกาสได้รับการพิจารณาประเมินขึ้นเงินเดือน จากผู้บริหาร	4.22	0.67	มากที่สุด
คณะสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการอบรม สัมมนาการ ประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสมและ สม่ำเสมอ	4.34	0.58	มากที่สุด
ท่านสามารถรับการเป็นวิทยากรบรรยาย หรือ ผู้ตรวจประกันคุณภาพการศึกษา	3.63	0.86	มาก
ท่านรู้สึกว่าการมีบทบาทในงานประกันคุณภาพ การศึกษา ช่วยให้เติบโต เสริมภาพลักษณ์ในสายงาน	4.01	0.63	มาก
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ โดยรวม	4.05	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมพบว่า ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.48) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือคณะสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการอบรม สัมมนาการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.58) ท่าน มีโอกาสได้รับการพิจารณาประเมินขั้นเงินเดือน จากผู้บริหาร ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.67) ท่านรู้สึกว่าการมีบทบาทในงานประกันคุณภาพการศึกษา ช่วยให้เติบโต เสริมภาพลักษณ์ในสายงาน ($\bar{X}=4.01$, S.D.=0.63) ท่านสามารถรับการเป็นวิทยากรบรรยาย หรือผู้ตรวจประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=3.63$, S.D.=0.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ			
ท่านมีความเข้าใจการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา	4.22	0.55	มากที่สุด
ท่านเข้าใจกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา	4.22	0.53	มาก
ท่านเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา	4.22	0.56	มาก
งานประกันคุณภาพการศึกษา มีโอกาสเพิ่มพูนประสบการณ์ และทักษะในการทำงาน	4.16	0.59	มาก
ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพการศึกษา	4.26	0.54	มากที่สุด
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยรวม	4.22	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมพบว่า ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.52) และเมื่อ

พิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.54) ท่านมีความเข้าใจการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.55) ท่านเข้าใจกระบวนการ และวิธีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.53) ท่านเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.56) และงานประกันคุณภาพการศึกษา มีโอกาสเพิ่มพูนประสบการณ์ และทักษะในการทำงาน ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการบริหาร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับความเชื่อ
ด้านการบริหาร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา			
คณะมีการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	4.32	0.56	มากที่สุด
คณะมีจุดมุ่งหมาย พันธกิจ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา	4.32	0.60	มากที่สุด
คณะมีการกำหนดโครงสร้างงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน	4.29	0.61	มากที่สุด
คณะมีการมอบหมายบทบาทหน้าที่งานให้บุคลากรรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม	4.29	0.67	มากที่สุด
คณะมีการติดตามข้อมูลการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.24	0.62	มากที่สุด
ด้านการบริหาร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม	4.29	0.6	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม พบว่า ด้านการบริหาร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม อยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.52) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ คณะมีการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.56) คณะมีจุดมุ่งหมาย พันธกิจ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=4.32$, S.D.=0.60) คณะมีการกำหนดโครงสร้างงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.61) คณะมีการมอบหมายบทบาทหน้าที่งานให้บุคลากรรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}=4.29$, S.D.=0.67) คณะมีการติดตามข้อมูลการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.24$, S.D.=0.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการประกันคุณภาพ

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ด้านการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ			
ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพ	3.94	0.72	มาก
ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนตามผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา	3.83	0.72	มาก
ท่านมีส่วนในการทบทวนการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ	3.29	0.65	มาก
ท่านมีส่วนส่งเสริม/สนับสนุน การปฏิบัติงานประกันคุณภาพร่วมกันให้เกิดความคล่องตัว	3.99	0.62	มาก
ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน (SAR)	4.22	0.62	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพโดยรวม	3.98	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.5 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$, S.D.=0.55) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ

การศึกษาภายใน รายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน (SAR) ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.62) ท่านมีส่วนส่งเสริม/สนับสนุน การปฏิบัติงานประกันคุณภาพร่วมกันให้เกิดความคล่องตัว ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.62) ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพ ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.72) ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนตามผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.72) ท่านมีส่วนในการทบทวนการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ ($\bar{X}=3.29$, S.D.=0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยด้านองค์กร ด้านความพร้อมของทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ด้านความพร้อมของทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ	4.16	0.57	มาก
มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการช่วยผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษา	4.09	0.70	มาก
มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อปฏิบัติงาน	3.89	0.66	มาก
มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน	3.91	0.67	มาก
มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน	3.93	0.62	มาก
ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้อย่างง่ายเป็นปัจจุบัน	3.93	0.62	มาก
ด้านความพร้อมของทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.6 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม พบว่า ด้านความพร้อมของทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$, S.D.=0.55) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รายชื่อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ บุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถพร้อมที่จะดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ($\bar{X} = 4.16$, S.D.=0.57) มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการช่วยผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.09$, S.D.=0.70) มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.93$, S.D.=0.62) ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้อย่างง่ายเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.93$, S.D.=0.62) มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.91$, S.D.=0.67) มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.89$, S.D.=0.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจง ปัจจัยด้านองค์กร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านวัฒนธรรมองค์กร

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพ	$\bar{X}$	(S.D.)	ระดับ
ด้านวัฒนธรรมองค์กร			
ท่านมีความมุ่งมั่นเสียสละเวลาให้กับองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่	4.24	0.51	มากที่สุด
ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน	4.18	0.51	มาก
ท่านมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย	4.18	0.54	มาก
ท่านมีการนำผลประเมินคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.20	0.51	มาก
ท่านมีการกำกับติดตามกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.18	5.53	มาก
ด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยรวม	3.99	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.7 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวม พบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D.=0.55) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษายใน รายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความมุ่งมั่นเสียสละเวลาให้กับองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 4.24$, S.D.=0.51) ท่านมีการนำ

ผลประเมินคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.20$, S.D.=0.51) ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.51) ท่านมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.54) และท่านมีการกำกับติดตามกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.18$, S.D.=0.51) ตามลำดับ

4.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ t-test และ One-way ANOVA ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Different) ในการทดสอบสมมติฐานนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	ชาย		หญิง		t	p-value
	$\bar{X}$	(S.D.)	$\bar{X}$	(S.D.)		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.216	0.778	3.389	0.986	0.537	0.246
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.569	0.805	3.848	0.741	0.409	0.375
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.516	0.908	3.781	0.986	0.537	0.246
การบริหาร นโยบายและแผนงาน	3.309	0.612	3.481	0.741	0.409	0.375
การมีส่วนร่วม	3.451	0.728	3.537	0.986	0.537	0.246
ความพร้อมของทรัพยากร	3.211	0.777	3.767	0.741	0.409	0.375
วัฒนธรรมองค์กร	3.256	0.786	3.197	0.986	0.537	0.246

โดยรวม	3.361	0.726	3.571	0.741	0.409	0.375
--------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

จากตารางที่ 4.8 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ไม่พบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศ แสดงว่าบุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ

ความสำเร็จ	ค่าความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ด้านการได้รับ การยอมรับ นับถือ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.487 40.995 41.482	3 149 152	0.162 0.275	0.590	0.622
ด้าน ความก้าวหน้า ในตำแหน่ง หน้าที่	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.958 33.570 35.528	3 149 152	0.653 0.225	2.896	0.037
ด้านลักษณะ งานที่ รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.827 39.417 41.244	3 149 152	0.609 0.265	2.302	0.079
การบริหาร นโยบายและ แผนงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.165 47.323 4.488	3 149 152	0.388 0.318	1.223	0.304
การมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.064 43.550 46.614	3 149 152	1.021 0.292	3.494	0.017
	ระหว่างกลุ่ม	0.557	3	0.186	0.59	0.623

ความสำเร็จ	ค่าความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ความพร้อมของทรัพยากร	ภายในกลุ่ม	46.956	149	0.315		
	รวม	47.513	152			
วัฒนธรรมองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.276	3	0.092	.400	0.753
	ภายในกลุ่ม	34.323	149	0.230		
	รวม	34.600	152			

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05*

จากตารางที่ 4.9 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ไม่พบความแตกต่างกัน ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าอายุที่ต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความสำเร็จ	ค่าความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.487	3	0.162	0.590	0.622
	ภายในกลุ่ม	40.995	149	0.275		
	รวม	41.482	152			
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.958	3	0.653	2.896	0.037
	ภายในกลุ่ม	33.570	149	0.225		
	รวม	35.528	152			
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.827	3	0.609	2.302	0.079
	ภายในกลุ่ม	39.417	149			
	รวม	41.244	152			
	ระหว่างกลุ่ม	1.165	3	0.388	1.223	0.304

ความสำเร็จ	ค่าความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
การบริหาร นโยบายและ แผนงาน	ภายในกลุ่ม	47.323	149	0.318		
	รวม	48.488	152			
การมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	3.064	3	1.021	3.494	0.017
	ภายในกลุ่ม	43.550	149	0.292		
	รวม	46.614	152			
ความพร้อม ของ ทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	0.557	3	0.186	0.589	0.623
	ภายในกลุ่ม	46.956	149	0.315		
	รวม	54.513	152			
วัฒนธรรม องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.276	3	0.092	0.400	0.753
	ภายในกลุ่ม	34.323	149	0.230		
	รวม	34.600	152			

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05*

จากตารางที่ 4.10 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ไม่พบความแตกต่างกันทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน

ปัจจัย	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		t	p-value
	$\bar{X}$	(S.D.)	$\bar{X}$	(S.D.)		
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.286	0.728	3.391	0.986	0.637	0.263
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.334	0.805	3.848	0.411	0.409	0.375

ปัจจัย	สายวิชาการ		สายสนับสนุน		t	p-value
	$\bar{X}$	(S.D.)	$\bar{X}$	(S.D.)		
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	3.421	0.174	3.21	0.296	0.531	0.246
การบริหาร นโยบายและแผนงาน	3.539	0.513	3.411	0.741	0.194	0.375
การมีส่วนร่วม	3.254	0.878	3.437	0.987	0.537	0.143
ความพร้อมของทรัพยากร	3.101	0.727	3.727	0.741	0.422	0.695
วัฒนธรรมองค์กร	3.006	0.876	3.117	0.956	0.544	0.346
โดยรวม	3.361	0.726	3.571	0.711	0.309	0.375

จากตารางที่ 4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าที (t-test) ไม่พบความแตกต่างกันของค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามประเภทตำแหน่งงาน แสดงว่าบุคลากรที่มีประเภทตำแหน่งงานกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามประเภทตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

ความสำเร็จ	ค่าความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ด้านการได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	0.189	2	0.095	0.344	0.710
การยอมรับ	ภายในกลุ่ม	41.293	150	0.275		
นับถือ	รวม	41.482	152			

ความสำเร็จ	ค่าความแปรปรวน	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.195	2	0.097	0.413	0.662
	ภายในกลุ่ม	35.333	150	0.236		
	รวม	35.528	152			
ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	0.499	2	0.249	0.918	0.402
	ภายในกลุ่ม	40.746	150	0.272		
	รวม	41.244	152			
การบริหารนโยบายและแผนงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.442	2	0.221	0.690	0.503
	ภายในกลุ่ม	48.046	150	0.320		
	รวม	4.488	152			
การมีส่วนร่วม	ระหว่างกลุ่ม	0.641	2	0.320	1.045	0.354
	ภายในกลุ่ม	45.973	150	0.306		
	รวม	46.614	152			
ความพร้อมของทรัพยากร	ระหว่างกลุ่ม	0.722	2	0.361	1.158	0.317
	ภายในกลุ่ม	46.791	150	0.321		
	รวม	47.513	152			
วัฒนธรรมองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	0.029	2	0.015	0.064	0.938
	ภายในกลุ่ม	34.570	150	0.230		
	รวม	34.600	152			

นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05*

จากตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ไม่พบความแตกต่างกันทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ต่างกัน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ จำแนกหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรที่ส่งผลต่อความสามารถการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน และเพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จในงานประกันคุณภาพภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และหน้าที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์และบุคลากร จำนวน 153 คน แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปัจจัยเชิงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ และปัจจัยด้านองค์กร การบริหารนโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ ความพร้อมของทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ค่า t-test ค่า Paired t-test ค่า One-way ANOVA

ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงใช้การทดสอบรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Different)

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 124 คน มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 80 คน ระดับการศึกษาปริญญาเอก จำนวน 82 คน ตำแหน่งสายวิชาการ จำนวน 129 คน มีหน้าที่เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ จำนวน 123 คน

2. สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ บุคลากรมีความเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพการศึกษามากที่สุดมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน กระบวนการ และเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ ด้านการบริหาร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะมีการวางแผนการดำเนินงานและกำหนดโครงสร้างงานอย่างชัดเจนมีการกำหนดจุดมุ่งหมาย พันธกิจที่แสดงถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ ด้านการได้ยอมรับนับถือ บุคลากรได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพได้รับการรับฟังและพิจารณา ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ คณะสนับสนุนการอบรมสัมมนาด้านการประกันคุณภาพอย่างเหมาะสมบุคลากรมีโอกาสดำเนินการพิจารณาประเมินขั้นเงินเดือน ด้านวัฒนธรรมองค์กร บุคลากรมีความมุ่งมั่นเสียสละเวลาในการพัฒนาคุณภาพงาน และมีการนำผลประเมินมาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ด้านความพร้อมของทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถร่วมดำเนินงานจำนวนบุคลากรเพียงพอในการผลักดันการประกันคุณภาพ และด้านการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน (SAR) มีส่วนส่งเสริมการปฏิบัติงานประกันคุณภาพร่วมกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.22$) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (1968) ที่กล่าวว่า ลักษณะของงานที่ท้าทายและความหมายจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน การที่บุคลากรเข้าใจถึงความสำคัญและกระบวนการทำงานจะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานประสบ

ความสำเร็จ เมื่อบุคลากรเข้าใจเกณฑ์มาตรฐาน กระบวนการ และวิธีการดำเนินงานแล้ว จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

5.2.2 ด้านการบริหาร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญเท่าๆกับด้านลักษณะงาน ($\bar{x} = 4.22$) ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของผู้บริหารในการสร้างทิศทางและกรอบการทำงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่เน้นความสำคัญของการวางแผน การกำหนดโครงสร้าง และการติดตามประเมินผล การที่คณะมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจนและกำหนดโครงสร้างงานที่เหมาะสม จะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความสับสนในการทำงาน นอกจากนี้การมีจุดมุ่งหมายและพันธกิจที่แสดงถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพจะช่วยสร้างความเข้าใจและการยอมรับในองค์กร

5.2.3 ด้านการได้ยอมรับนับถือ ผลการวิจัยด้านนี้ ($\bar{x} = 4.18$) สะท้อนถึงความสำคัญของการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานและการยอมรับซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับ Maslow's Hierarchy of Needs ในระดับความต้องการได้รับการยอมรับและเคารพ เมื่อบุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองได้รับการยอมรับและความคิดเห็นของตนได้รับการรับฟัง จะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น การที่บุคลากรรู้สึกภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของงานประกันคุณภาพและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นได้ แสดงให้เห็นถึงความมั่นใจและความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ

5.2.4 ด้านการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.98$) แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม ข้อค้นพบก็คือ การมีส่วนร่วมในการทบทวนการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = 3.29$) ซึ่งอาจส่งต่อบุคลากรยังขาดการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพย่อยในระดับสาขาวิชา เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทุกระดับสร้างช่องทางการสื่อสารสองทาง ให้บุคลากรสามารถเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างสม่ำเสมอ ประชุมทบทวนกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน

5.3.2 จัดอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพการศึกษารายเดือนเพื่อพัฒนาฝีมือปฏิบัติงานที่เข้าใจง่ายและเป็นปัจจุบันสร้างระบบ Mentor-Mentee ในการถ่ายทอดความรู้ด้านการประกันคุณภาพ

5.3.3 พัฒนาระบบสารสนเทศปรับปรุงระบบฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยและใช้งานง่ายมากขึ้น พัฒนาระบบรายงานออนไลน์ที่สามารถติดตามความก้าวหน้าได้

5.3.4 ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพในระดับสาขาวิชาแต่ละสาขาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ และศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยความสำเร็จระหว่างคณะวิศวกรรมศาสตร์กับคณะอื่น ๆ

5.3.5 ควรเพิ่มเติมการศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ทราบถึงปัญหาและข้อมูลในเชิงลึกมาก ยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณา ศักดิ์ศรี. (2530). **จิตวิทยาการศึกษา**. กรุงเทพฯ : นิยมวิทยา
- กันยา สุวรรณแสง. (2532). **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพฯ : นิยมวิทยา.
- กิตติมา ปรีดีติลก. (2520). **ปรัชญาการศึกษา**. กรุงเทพฯ: ประเสริฐการพิมพ์.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. (2542). **การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น**. นครปฐม : สถาบันราชภัฏนครปฐม.
- จรัส อติวิทยาภรณ์. (2554). **หลักการและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา**. สงขลา: เทมการพิมพ์.
- จรูญรัตน์ หิรัญชูปะ. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการวนศาสตร์ชุมชนที่สูง**
ในลุ่มน้ำห้วยองผะ จังหวัดกาญจนบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). **การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2553). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3)**.
นนทบุรี: บุ๊ค พอยท์.
- จินตา อูสมาน. (2549). **ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารงานวิชาการของผู้บริหาร สถานศึกษาใน**
โครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝันสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี).
- ชาญชัย อาจิมสมาจาร. (ม.ป.ป.). **หลักการบริหารการศึกษา และการจัดการศึกษา**. ปัตตานี:
สถาบันเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาการ.
- ชูศรี ถนอมกิจ. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารกับประสิทธิผลของ**
สถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยบูรพา).
- ณรงค์ ประกายนต์; และคณะ. (2541). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรบริโภคอาหารมังสวิรัตินในเขต**
กรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาร้านจำหน่ายอาหารภายในบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ. (2543). **หลักและวิธีการวิจัยตลาดเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : วังอักษร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). **องค์การและการบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 10)**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช. ธงชัย
สันติวงษ์. (2538). **องค์การทฤษฎีและการออกแบบ**. กรุงเทพฯ : Management Center Bangkok.
- ธ สุนทรายุทธ. (2551). **การบริหารจัดการเชิงปฏิรูป: ทฤษฎีวิจัย และปฏิบัติทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ:
เนติกุลการพิมพ์.
- นฤมล เจริญพงศ์พันธ์. (2540). **ทัศนคติของพนักงานต่อปัญหามลพิษทางน้ำในโรงงาน อุตสาหกรรม**.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต, 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). **ภาวะผู้นำและการพัฒนาทีมงาน (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2530). **ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2537). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์. (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. กรุงเทพฯ : วิทยาลัย สอนดุสิต.
- พรพรรณ เขียวปัญญา. (2535). **ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติเกี่ยวกับโรคเอดส์กับการ ปฏิบัติในการป้องกันการติดเชื้อโรคเอดส์ของพยาบาลวิชาชีพในการพยาบาลสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).**
- พัชรี เหลืองอุดม. (2554). **การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี).**
- ไพจิตร ไตรวงศ์ย่อย. (2538). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการป่าชุมชน: ศึกษาเฉพาะกรณีบ้านป่าล้าน ตำบลปงน้อย อำเภอมะนัง จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล).**
- ภัทราวดี มากมี. (2552). **ศึกษาการพัฒนาแบบการวัดประสิทธิผลองค์การสำหรับคณะครุศาสตร์/ศึกษาศาสตร์: การประยุกต์ใช้การวิเคราะห์เชิงสาเหตุทุกระดับ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).**
- ภารดี อนันต์นาวิ. (2555). **หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. ชลบุรี: มนตรี.
- ภาวิวัฒน์ พันธุ์แพ. (2546). **เอกสารการสอนวิชาภาวะผู้นำ. เชียงใหม่: ภาควิชาการจัดการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ.**
- ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (2534). **การพัฒนาชุมชน: จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ : บางกอกบล๊อค. รวีวรรณ ชินะตระกูล. (2533). **การวิจัยเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2551). **ภาวะผู้นำ (Leadership) (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). **ภาวะผู้นำ: ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ฤตินันท์ สมุทรทัย. (2549). พัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบบูรณาการพฤติกรรมของ ประสิทธิภาพของ **คณะวิชาในสถาบันอุดมศึกษา**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- วิเชียร วิทยอุดม. (2553). **ภาวะผู้นำ (พิมพ์ครั้งที่ 5)**. กรุงเทพฯ: ธนัชการพิมพ์.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2555). **แนวคิด ทฤษฎี และประเด็นเพื่อการบริหารทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 8)**. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : Dimaond Business world.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : อีรฟิล์มและไซเท็กซ์. สมบูรณ์ อำพนพนา
รัตน์. (2542). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันไฟฟ้า กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติ เขาสามหลัน
จังหวัดสระบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)
- สมยศ นาวีการ. (2538). **การบริหาร (Management)**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สมุทร ชำนาญ. (2556). **ภาวะผู้นำทางการศึกษา ทฤษฎี และปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. ระยอง: พี.เอส.การพิมพ์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). **พฤติกรรมองค์กร : ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัมมา ธนินิธิ. (2553). **ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: ข้าวฟ่าง.
- สุภัทรา เอื้อวงศ์ และ คณะ (2557). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ
วิชา มหาวิทยาลัยสยาม**. ประชุมวิชาการระดับชาติสมาคมสถาบันอุดมศึกษา เอกชน ประจำปี 2557.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). **ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์ สู่ความเป็นผู้นำที่ สมบูรณ์
(พิมพ์ครั้งที่ 2 ฉบับปรับปรุง)**. กรุงเทพฯ: วิรัตน์ เอ็ดดุกะซัน.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2550). **ภาวะความเป็นผู้นำ**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนท.
- สุเมธ ทรายแก้ว. (2536). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ:
ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ จัดการทรัพยากรธรรมชาติ
จังหวัดอุดรธานี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- โสภา วงษ์นาคเพ็ชร. (2553). **การบริหารงานวิชาการกับประสิทธิภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรีเขต 2**. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ศิลปากร).
- อุไร จุ้ยกำจร (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- Abraham H. Maslow. (1954). **Hierachical Theory of Motivation**. (ออนไลน์).
<http://mbaru.blogspot.com/2009/11/hierachical-theory-of-motivation.html>.

บรรณานุกรม (ต่อ)

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 Design (8th ed.)** Mason, OH : Thomson/South-Western.

Dejnoska, E.L. (1983). **Educational Administration Glossary.** Westport, CT : Greenwood Press.

Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnely, 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



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำชี้แจง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของบุคลากรต่อปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์การที่ส่งผลต่อความสามารถการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จในงานประกันคุณภาพภายในของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร และ 3) ความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล / ลักษณะประชากร

ตอนที่ 2 ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านโดยความคิดเห็นต่าง ๆ ของท่านจะไม่มีผลต่อผู้ใดและต่อตัวท่านในอนาคต และไม่มีการเปิดเผยตัวตนของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งผลการศึกษาจะนำไปวิเคราะห์เพื่อรายงานผลการวิจัยและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในอนาคต

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในข้อมูล



ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. อายุ ☐ 1. น้อยกว่า 30 ปี ☐ 2. 31-40 ปี ☐ 3. 41-50 ปี
☐ 4. 51-60 ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ 1. ปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาโท ☐ 3. ปริญญาเอก
4. ประเภทตำแหน่ง ☐ 1. บุคลากรสายวิชาการ ☐ 2. บุคลากรสายสนับสนุน
5. หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา
☐ 1. ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ☐ 2. ผู้กำกับตัวบ่งชี้
☐ 3. ผู้จัดเก็บ/รายงานข้อมูลตัวบ่งชี้

ตอนที่ 2 ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์

เกณฑ์การพิจารณาระดับปัญหา แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1 = น้อยที่สุด

2 = น้อย

3 = ปานกลาง

4 = มาก

5 = มากที่สุด

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์	ระดับความเชื่อ				
	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)					
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
1. ท่านรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน					
2. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพได้รับการรับฟังและนำไปพิจารณา					
3. ท่านสามารถถ่ายทอดความรู้ให้คำปรึกษาและแนะนำการประกันคุณภาพการศึกษากับผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
4. ผู้ที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงานและได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น					
5. ท่านรู้สึกภูมิใจในการรับเป็นส่วนหนึ่งที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา					
- ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่					
6. ท่าน มีโอกาสได้รับการพิจารณาประเมินขั้นเงินเดือน จากผู้บริหาร					
7. คณะสนับสนุนให้ท่านเข้ารับการอบรมสัมมนาการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอ					

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์	ระดับความเชื่อ				
	5	4	3	2	1
8. ท่านสามารถรับการเป็นวิทยากรบรรยาย หรือผู้ตรวจประกันคุณภาพการศึกษา					
9. ท่านรู้ลึกว่าการมีบทบาทในงานประกันคุณภาพการศึกษา ช่วยให้เติบโต เสริมภาพลักษณ์ในสายงาน					
- ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ					
10. ท่านมีความเข้าใจการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา					
11. ท่านเข้าใจกระบวนการ และวิธีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา					
12. ท่านเข้าใจเกณฑ์มาตรฐานขององค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษา					
13. งานประกันคุณภาพการศึกษา มีโอกาสเพิ่มพูนประสบการณ์ และทักษะ ในการทำงาน					
14. ท่านเข้าใจถึงความสำคัญของการประเมินคุณภาพการศึกษา					
ปัจจัยด้านองค์กร (Maintenance Factors)					
- การบริหาร นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพการศึกษา					
15. คณะมีการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน					
16. คณะมีจุดมุ่งหมาย พันธกิจ แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา					
17. คณะมีการกำหนดโครงสร้างงานประกันคุณภาพอย่างชัดเจน					
18. คณะ มีการมอบหมายบทบาท หน้าที่งานให้บุคลากรรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม					
19. คณะมีการติดตามข้อมูลการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ					
- การมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ					
20. ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพ					
21. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนตามผลการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษา					
22. ท่านมีส่วนในการทบทวนการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพ					
23. ท่านมีส่วนส่งเสริม/สนับสนุน การปฏิบัติงานประกันคุณภาพร่วมกันให้เกิดความคล่องตัว					

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์	ระดับความเชื่อ				
	5	4	3	2	1
24. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน (SAR)					
- ความพร้อมของทรัพยากร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					
25. บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ					
26. มีจำนวนบุคลากรเพียงพอในการช่วยผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษา					
27. มีวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอต่อปฏิบัติงาน					
28. มีบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมต่อการปฏิบัติงาน					
29. มีระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยและพร้อมใช้งาน					
30. ข้อมูลสารสนเทศมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นได้อย่างง่ายเป็นปัจจุบัน					

ความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์	ระดับความเชื่อ				
	5	4	3	2	1
- วัฒนธรรมองค์กร					
31. ท่านมีความมุ่งมั่นเสียสละเวลาให้กับองค์กรในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของผลงานที่ตนเองรับผิดชอบอย่างเต็มที่					
32. ท่านมีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีเป้าหมายความสำเร็จร่วมกัน					
33. ท่านมีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมของบุคลากร ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย					
34. ท่านมีการนำผลประเมินคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
35. ท่านมีการกำกับติดตามกระบวนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในให้ข้อมูล

นางสาวสุภาภรณ์ ลาทุม

นางวรรณรัฐ คงสมบูรณ์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวสุภาภรณ์ ลาทุม

หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ถนนประชาราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
โทรศัพท์ : 0 2836 3000 ต่อ 4102

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
พ.ศ. 2553 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางวรรณรัฐ คงสมบูรณ์

หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ถนนประชาราษฎร์ 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
โทรศัพท์ : 0 2836 3000 ต่อ 4102

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550 ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
พ.ศ. 2554 ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

