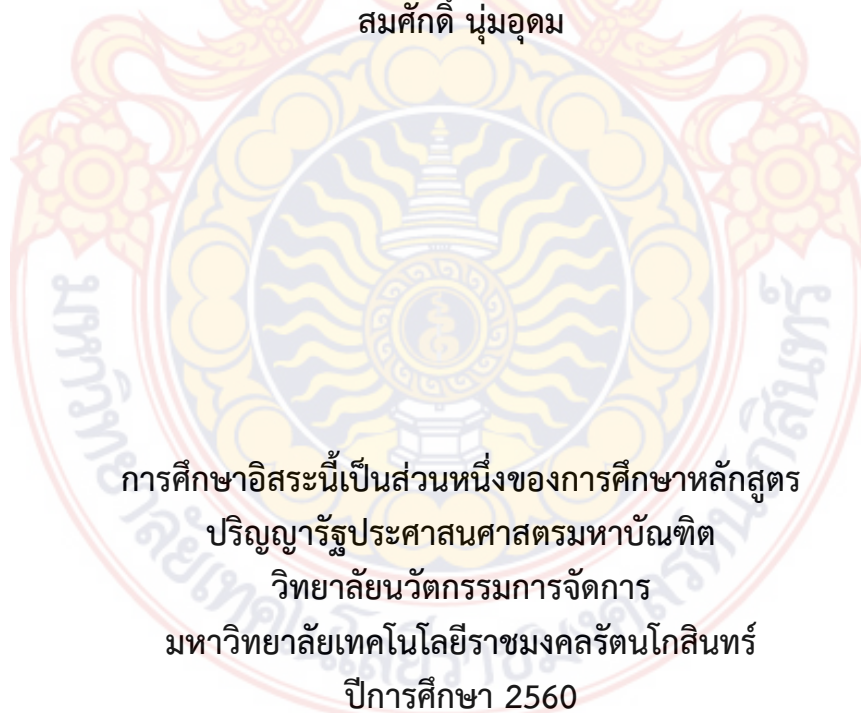




ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมศักดิ์ นุ่มอุดม



การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



Effectiveness of educational quality assurance of
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Somsak Numudom

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สมศักดิ์ นุ่มอุดม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Effectiveness of educational quality assurance of
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Somsak Numudom

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
For the Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2017

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Effectiveness of educational quality assurance of
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Researcher Mr.Somsak Numudom
Major Public Administration
Advisor Associate Professor Dr. Pensri Chirinang

Rajamangala University of Technology Rattanakosin approved this independent study in partial fulfillment of the requirements for the Degree of Master Public Administration.

..... Director of College of Innovation
(Mr.Rapee Moungnont) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
()

..... Member
()

..... Member
(Assoc.Prof.Pensri Chirinang,Ph.D)

ชื่อเรื่องการศึกษาอิสระ	ประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ชื่อผู้วิจัย	สมศักดิ์ นุ่มอุดม
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉirinง
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านการบริหาร กับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และ (4) สร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัยใช้วิธีการการวิจัยเชิงผสมผสานวิธี การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 264 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ และรองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แล้วทำการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ 3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ได้แก่ บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ และ ผู้บริหารให้ความสำคัญในเรื่องของการประกันคุณภาพไว้ในลำดับท้ายๆ และ 4)สมการพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคนในงานด้านการประกันคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ นโยบายด้านการประกันคุณภาพ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การประกันคุณภาพการศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

Independent Study Title	Effectiveness of educational quality assurance of Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Researcher	Somsak Numudom
Degree Sought	Master of Public Administration
Advisor	Associate Professor Dr. Penri Chirinang
Academic Year	2017

Abstract

The purpose of this research were to (1) study the effectiveness of educational quality assurance of Rajamangala University of Technology Rattanakosin (2) study the relationship between personal factors, administrative factors and the effectiveness of educational quality assurance 3) study the problems and obstacles about the operation of educational quality assurance; and 4) analyze the multiple regression of the effectiveness of educational quality assurance.

This research employed mixed methods. Quantitative research method gathered the questionnaires from 264 officers and analyzed the data with computer by using the statistical program. The statistical analysis consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product movement coefficient of correlation, and stepwise multiple regression analysis. Qualitative research method data collected by interview the director of quality assurance and assistant director of the Office of academic promotion and registration, and analyzed the interpretation analytic induction.

The results revealed that: 1) the effectiveness of educational quality assurance of Rajamangala University of Technology Rattanakosin was at a high level. 2) the positive relationships between personal factors, administrative factors and the effectiveness of educational quality assurance was at a moderate level 3) the problems and obstacles about the operation of educational quality assurance are as follows: Some staffs lack understanding about educational quality assurance, and executives focus on quality assurance in the end, and 4) the loading factors of the effectiveness of educational quality assurance composed of 5 factors; corporate culture, attitude in quality assurance, knowledge of quality assurance, quality assurance policy, and leadership of the executives.

Keywords: effectiveness, quality assurance, education

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาของอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี ฉิรินัง อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ และคณะกรรมการสอบที่กรุณาให้ คำปรึกษา คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่อง ต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จนกระทั่ง การศึกษาอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้ทำการศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ชมพูนุช หุ่นาค ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง และคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณา ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ คอยให้กำลังใจ สละเวลาในการชี้แนะ เสนอแนะ ตรวจสอบ และ อำนวยความสะดวก รวมถึงตั้งผลึกทั้งต้น เพื่อให้การศึกษาอิสระเกิดความสมบูรณ์และเป็นประโยชน์ต่อ สาธารณชนมากที่สุด ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์ ดร.ชฎาณัฎฐ์ ปิยะวิบูลย์ ที่ได้ให้ข้อมูล แนะนำ และให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้าน การประกันคุณภาพเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่ให้กำลังใจ ทำให้ฟันฝ่าอุปสรรคในการจัด ทำการศึกษาอิสระ รวมทั้งเป็นผู้อยู่เบื้องหลังในการสนับสนุนครั้งนี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ที่สนับสนุนทุน ค่าใช้จ่ายในการศึกษาตลอดหลักสูตร และขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมงาน หัวหน้างาน ที่ให้กำลังใจและ คอยสนับสนุน จนกระทั่งการศึกษาอิสระได้สำเร็จลุล่วงลงด้วยดี ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้เกี่ยวข้องและ ผู้ให้ความช่วยเหลือในการศึกษาวิจัยนี้ทุกท่านซึ่งไม่สามารถกล่าวถึงได้ทั้งหมด

สมศักดิ์ นุ่มอุดม
มีนาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
กรอบแนวความคิดวิจัย	9
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา	11
2.1.1 เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา	11
2.1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา	12
2.1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา	12
2.1.4 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา	17
2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	18
2.1.6 การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามภารกิจของอุดมศึกษา	19
2.1.7 การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์	20
2.1.8 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์	22
2.1.9 โครงสร้างการบริหารงานด้านประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลรัตนโกสินทร์	27
2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	31
2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ	39
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ	41
2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม	48
2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร	51
2.2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารองค์กร	54
2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมในองค์กร	56
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	56
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
3.1 แนวทางการศึกษาวิจัย	61
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	62
3.3 ตัวแปรที่จะศึกษา	64
3.4 เครื่องมือเครื่องใช้ในงานวิจัย	65
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	68
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	68
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย	71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	73
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	74
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	77
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	82
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้าน การบริหารกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	86
ตอนที่ 6 ข้อมูลสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	90
ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	92
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ	94
5.1 สรุปผลการวิจัย	94
5.2 อภิปรายผล	97
5.3 ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก.....	
ภาคผนวก ข	
ประวัติผู้วิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ...	23
2.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา.....	37
3.1 จำนวนบุคลากร ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	62
3.2 จำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	64
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา.....	74
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	74
4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล ด้านทัศนคติในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา.....	75
4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....	76
4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบริหาร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	77
4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	77
4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านนโยบายและแผนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา.....	78
4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการติดต่อสื่อสารองค์กร	79
4.10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร	81
4.11 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	82
4.12 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเรียนการสอน.....	82
4.13 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการวิจัย.....	83
4.14 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการบริการวิชาการ	84
4.15 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม.....	85
4.16 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) มาตรฐานและค่าส่วนเบี่ยงเบน (S.D.) ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และตัวแปรปัจจัยโดยรวม.....	86
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัย กับ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ	86
4.18 ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ.....	87

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.19	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) และนัยสำคัญทางสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบสแต็ปไวส์ จากปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	88
4.20	น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ รายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	89



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2.1	ระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษา	18
2.2	ขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพ ของ มทร.รัตนโกสินทร์	21
2.3	โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานประกันคุณภาพ ของ มทร.รัตนโกสินทร์	30



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะปัจจุบันคุณภาพอุดมศึกษาไทยได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมและพัฒนาผู้เรียนให้มีการพัฒนาความรู้ระดับสูง และเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อสังคมในอนาคต การศึกษาในระดับอุดมศึกษานั้นยังรวมถึงการให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง เพื่อให้ผลผลิตของอุดมศึกษาซึ่งเป็นบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไปนั้น มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาควบคู่ไปกับความรู้ทางวิชาการ(มติชนออนไลน์ ,2548) คุณภาพการศึกษาจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างทรัพยากรที่มีคุณค่า และนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า

แม้ว่าการพัฒนาคุณภาพของการอุดมศึกษาไทยมีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง แต่ในปัจจุบันก็ยังพบว่าคุณภาพอุดมศึกษาฯยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร สาเหตุหลักมีหลายประการ เช่น 1) สถาบันอุดมศึกษาปรับตัวไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในเรื่องการสร้างและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการเรียนการสอนและการวิจัย เปิดหลักสูตรตามความพอใจ โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ขาดการวางแผนพัฒนาสถาบันในระยะยาว รวมถึงคณะกรรมการบริหารสถาบัน/สภาสถาบันอุดมศึกษาทั้งของรัฐและเอกชนหลายแห่งไม่มีการบริหารจัดการที่ดี 2) มหาวิทยาลัยไทยโดยภาพรวมยังมีจุดอ่อนเรื่องการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ซึ่งจะสังเกตได้ว่ามหาวิทยาลัยที่ติดอันดับมหาวิทยาลัยชั้นนำของโลกล้วนเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยทั้งสิ้น 3) ทิศทางการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวมไม่ชัดเจน เกิดความซ้ำซ้อนในเรื่องการให้บริการ 4) บัณฑิตที่จบการศึกษาออกมาบางส่วนไม่ได้คุณภาพ และมีปัญหาในด้าน ทำให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกมาไม่มีคุณภาพตามที่สังคมคาดหวังไว้ 5) ประเทศไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ อย่างเต็มตัว อัตราการเกิดของประชากรไทยนั้นต่ำมากและต่อไปจะต่ำกว่าอัตราการตาย ผลกระทบดังกล่าวเห็นแล้วได้ชัดเจนทำให้มหาวิทยาลัยต่างๆ มีที่นั่งเหลือมากมาย เมื่อไม่มีเยาวชนที่ต้องการเข้ามหาวิทยาลัยมากเช่นในอดีตทำให้การแข่งขันลดลง มีที่ว่างมากขึ้น คุณภาพในการคัดเลือกก็ลดลงด้วย 6) ประเทศไทยมีมหาวิทยาลัยจำนวนมาก ขณะนี้หากรวมทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐ เอกชน มหาวิทยาลัยราชภัฏ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาลัยพลศึกษา วิทยาลัยเกษตร สถาบันอุดมศึกษาที่มีภารกิจเฉพาะ อาจจะมีจำนวนมากถึงสามร้อยกว่าแห่ง มีการแข่งขันกันเปิดหลักสูตรเป็นจำนวนมาก ทั้งหลักสูตรภาคปกติ ภาคค่ำ ภาคสมทบ ภาคพิเศษ ภาคอินเตอร์ มีการเปิดหลักสูตร ปริญญาตรี-โท- เอก มีปริมาณมากแต่พบว่ามีคุณภาพไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการของประเทศ 7) การศึกษาของไทยไร้ทิศทาง ประเทศไทยไม่ได้ต้องการ บัณฑิต มหาบัณฑิต ดุษฎี

บัณฑิต มากมายอะไรขนาดนี้ ในขณะที่ประเทศยังไม่ก้าวพ้นกับดักรายได้ปานกลาง ที่ประเทศไทยขาดแคลนจริงๆ กลับเป็นอาชีวศึกษาซึ่งคนไทยไม่นิยมเรียนด้วยค่านิยมปริญญากระดาษแผ่นเดียว ในขณะที่เราผลิตบัณฑิต มหาบัณฑิต และดุขฎิบัณฑิตสายสังคมศาสตร์ ออกมาล้นมากมาย แต่สายวิชา เช่น วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ซึ่งล้วนขาดแคลนอย่างหนัก โดยเฉพาะพยาบาลกลับผลิตได้ไม่เพียงพอกับความต้องการของประเทศและจะเป็นปัญหาต่อไปในอนาคต ทั้งนี้ประเทศไทยไม่มีแผนยุทธศาสตร์อุดมศึกษาและไม่ได้ดำเนินตามหลักการดังกล่าว มหาวิทยาลัยต่างๆ ล้วนแล้วแต่ผลิตคนสายสังคมศาสตร์ที่เร่งผลิตได้ง่าย ใช้ต้นทุนไม่สูง และคนก็แห่มาเรียนกันเฉพาะสายสังคมศาสตร์จนเกินความต้องการ เป็นเพียงค่านิยมปริญญามากกว่าจะผลิตคนที่มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาประเทศได้อย่างแท้จริง ทำให้ปริญญาไม่ว่าจะตรีหรือโท หรือรวมไปถึงเอกจากหลายๆ ที่ไม่มีคุณค่า ไม่สามารถประกันได้ว่าบัณฑิต มหาบัณฑิตและ ดุขฎิบัณฑิตจะสามารถทำงานได้จริง ทำให้หลายๆ หน่วยงานในภาคเอกชนเริ่มขยับเข้ามาผลิตบัณฑิตและมหาบัณฑิตกันเองเพื่อให้ตรงตามกับความต้องการ(อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์,2559) ปัญหาดังกล่าว อุดมศึกษาไทยจึงต้องมีการทบทวน และปรับปรุงคุณภาพ และรูปแบบการเรียนการสอนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน มีการบูรณาการความรู้ในเรื่องต่างๆ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของทุกหน่วยงาน และการสนับสนุนของนโยบายรัฐบาลที่จำเป็นต้องทุ่มเทการลงทุน ทางด้านการวิจัยและพัฒนาให้แก่สถาบันอุดมศึกษาอย่างจริงจัง รวมถึงการควบคุมคุณภาพในด้านต่างๆ ของการจัดการศึกษาของไทย รวมถึงการควบคุมคุณภาพด้านการประกันคุณภาพของสถานศึกษา

จากกระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ (ในรัชกาลที่ 9) ทรงมีพระราชดำรัสเกี่ยวกับการปฏิรูปการศึกษา ดังนี้ 1) “ให้ครูรักเด็กและเด็กรักครู” 2) “ให้ครูสอนเด็กให้มีน้ำใจกับเพื่อน ไม่ให้แข่งขັນกัน แต่ให้แข่งกับตัวเอง ให้เด็กที่เรียนเก่งกว่า ช่วยสอนเพื่อนที่เรียนช้ากว่า” 3) “ให้ครูจัดกิจกรรมให้เด็กทำร่วมกัน เพื่อให้เห็นคุณค่าของความสามัคคี” และจากนโยบายด้านสังคมและคุณภาพชีวิตของรัฐบาลในชุดที่ผ่านมา มา ได้ให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพการศึกษาของคนไทยอย่างมีการบูรณาการและสอดคล้องกันตั้งแต่ระดับปฐมวัยจนถึงอุดมศึกษาทั้งในและนอกระบบการศึกษา และการสร้างระบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งมีทิศทางที่สอดคล้องกับเป้าหมายกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) คือ “การยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาของไทยเพื่อผลิตและพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพสู่ตลาดแรงงานและพัฒนาศักยภาพอุดมศึกษาไทยในการสร้างความรู้และนวัตกรรม เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศในโลกาภิวัตน์ รวมทั้งการพัฒนาท้องถิ่นไทย” (คณะอนุกรรมการทำงานพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ, 2552.หน้า 3) อีกทั้งนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาลในชุดปัจจุบัน (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) ที่เน้นการปฏิรูปการศึกษาเพื่ออนาคตประเทศไทย มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน ที่สะท้อนมุมมองปัญหา

ทางการศึกษาในมิติต่างๆ ทั้งในด้านคุณภาพ มาตรฐาน และประสิทธิภาพการจัดการศึกษา ตลอดจนปัญหาสำคัญที่ชี้ชัดว่า “ประเทศไทยยังมีความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา” โดยมีสาระดังนี้ 1) ทำให้เร็ว มีผลสัมฤทธิ์ 2) ประชาชน สังคมพึงพอใจ ประเทศได้คนมีคุณภาพ 3) ปรับลดภาระงานที่ไม่จำเป็นของกระทรวงศึกษาธิการลง 4) เร่งปรับหลักสูตร/ตำรา แต่ละกลุ่มให้เหมาะสม การพิมพ์ตำรา ต้องคุ้มราคา 5) ผลិតคนให้ทันกับความต้องการของประเทศ จบแล้วต้องมีงานทำสามารถเข้าทำงาน ในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economic Community : AEC) เพื่อช่วยแก้ปัญหาว่างงาน และปัญหาสังคมได้ 6) ปรับหลักสูตรการเรียนการสอนที่ทำให้เด็ก ครู ผู้ปกครองมีความสุข 7) ใช้สื่อ การเรียนการสอน กระตุ้นผู้เรียนเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้กับเด็ก 8) ลดความเหลื่อมล้ำ จัด การศึกษาให้ทั่วถึง เท่าเทียม และมีคุณภาพ 9) นำระบบ ICT เข้ามาใช้จัดการเรียนรู้อย่างเป็นรูปธรรม และกว้างขวาง 10. การเรียนไม่ใช่เพื่อการสอบ แต่เรียนให้ได้ทักษะชีวิตสามารถอยู่ในยุคโลกไร้ พรหมแดน (ดาวพงษ์ รัตนะสุวรรณ, 2558) ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการอุดมศึกษาที่ สำคัญ สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องควบคุมมาตรฐานคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพ ตรงกับสภาพ ความต้องการของตลาดแรงงานในปัจจุบันและอนาคต สถาบันทางการศึกษาต้องสร้างเครือข่ายความ ร่วมมือกับหน่วยงานภายในและสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างจุดแข็งและแลกเปลี่ยน องค์ความรู้ใหม่ๆซึ่งกันและกัน สถาบันการศึกษาต้องมุ่งจัดการศึกษาเฉพาะทางที่เป็นการลงลึก เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ อันเป็นการพัฒนาการอุดมศึกษาที่มีคุณภาพโดยสร้างความรู้และนวัตกรรม ใหม่ๆ ให้สามารถแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำอื่นๆทั่วโลกได้ ควรใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันและสร้างรายได้เข้าสู่สถาบันด้วยตนเอง พัฒนา คุณภาพการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตลอดเวลา นอกจากนี้ หน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนควรร่วมมือกันปรับปรุง เปลี่ยนแปลงแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น และมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของ อุดมศึกษาไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าว การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้ สถาบันอุดมศึกษามีระบบการบริหารจัดการด้านการศึกษามีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีการปฏิบัติงานที่มีเป้าหมาย บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่สถานศึกษาตั้งไว้ การประกันคุณภาพ การศึกษายังเป็นกลไกที่จะทำให้สถานศึกษาพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยการวางแผนและการจัด กิจกรรมอย่างเป็นระบบ มีการตรวจสอบ พัฒนาปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ และการประเมินผลการ ดำเนินงาน ตลอดจนทบทวนการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ที่สถานศึกษา กำหนดไว้ รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจ ให้แก่ผู้รับบริการการศึกษา กลไกที่เกิดจากการประกันคุณภาพการศึกษานี้ จึงมีความสำคัญในการ

พัฒนาคุณภาพการศึกษา และการบริหารจัดการหน่วยงาน ทำให้การจัดการศึกษามีคุณภาพที่ได้มาตรฐานตามที่สถานศึกษาคาดหวังไว้

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เป็นมหาวิทยาลัยหนึ่งที่เล็งเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ.2548 ประกาศในราชกิจจานุเบกษาใช้บังคับเป็นกฎหมายตั้งแต่วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2548 นับตั้งแต่ได้รับการสถาปนาขึ้นในปี พ.ศ.2548 จนปัจจุบัน มหาวิทยาลัยได้เปิดทำการเรียนการสอนเป็นเวลา 12 ปี ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ได้มีการพัฒนามาโดยตลอด ทั้งในด้านการพัฒนาทางวิชาการ การพัฒนาสังคม โดยให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ทางด้านเทคโนโลยีอันได้แก่ การจัดการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียม การเรียนการสอนแบบ e-learning การใช้คอมพิวเตอร์ในทุกระบบงานบริการของมหาวิทยาลัย การจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ รวมถึงได้มีการจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ที่ได้ดำเนินการตามนโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นระยะเวลาเกือบ 12 ปี ตั้งแต่เริ่มเป็นมหาวิทยาลัย ด้วยความร่วมมือของบุคลากรภายในหน่วยงาน และองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ตามที่มหาวิทยาลัยได้คาดหวังไว้ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ รวมทั้งเพื่อเป็นการศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และเป็นประโยชน์กับมหาวิทยาลัยอื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการ ปรับปรุงแก้ไข ระบบการประกันคุณภาพศึกษา รวมถึงการพัฒนาการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้ได้คุณภาพมาตรฐาน

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์อยู่ในระดับใด

1.2.2 ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพหรือไม่ อย่างไร

1.2.3 ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ได้หรือไม่

1.2.4 ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์คืออะไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.3.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

1.3.3 เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.3.4 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านหน่วยวิเคราะห์และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ขอบเขตด้านระยะเวลา ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ทั้ง 4 ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ประกอบไปด้วย พื้นที่ศาลายา พื้นที่บึงพิตรพิมุข จักรวรรดิ พื้นที่วิทยาลัยเพาะช่าง และวิทยาเขตวังไกลกังวล

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน(Mixed Methods Reserch) เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านบุคคล

- 1) ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) ทศนคติในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
- 3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

2. ปัจจัยด้านการบริหาร

- 1) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
- 2) นโยบายและแผนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

3) การติดต่อสื่อสารในองค์กร

4) วัฒนธรรมองค์กร

และศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านการเรียนการสอน
2. ด้านงานวิจัย
3. ด้านการบริการวิชาการ
4. ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

1.4.3 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรทุกระดับของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 1,199 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรทุกระดับของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 261 คน

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

มกราคม – มิถุนายน 2560

1.5 นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้นๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพมาตรฐาน

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่ประกอบด้วย พื้นที่ศาลายา พื้นที่ปทุมธานี จักรวรรดิ พื้นที่วิทยาลัยเพาะช่าง และวิทยาเขตวังไกลกังวลหัวหิน

บุคลากร หมายถึง บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อันได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ศาลายา พื้นที่ปทุมธานี จักรวรรดิ พื้นที่วิทยาลัยเพาะช่าง และวิทยาเขตวังไกลกังวลหัวหิน

ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มี 3 ปัจจัย ได้แก่

1. **ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา** หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมไว้ใช้ ตัดแปลง อธิบายเปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล โดยที่ความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรง หรือการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ใน

สถานการณ์จริงได้ตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ในที่นี้จึงหมายถึงความรู้ความเข้าใจในเรื่องการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ทักษะคติในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษา อันเกิดการการสั่งสมของประสบการณ์ การเรียนรู้ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงออกในพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ และส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำงานร่วมกัน การประสานงาน การแสดงความรับผิดชอบร่วมกันในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

ปัจจัยด้านการบริหาร หมายถึง ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มี 4 ปัจจัย ได้แก่

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หมายถึง กระบวนการหรือวิธีการที่ผู้บริหารนำมาใช้กับบุคลากรภายในหน่วยงาน หรือมหาวิทยาลัย เพื่อให้ดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือเป็นผู้ซึ่งเป็นแบบอย่างของพฤติกรรม เป็นผู้ที่สามารถสร้างแรงดลใจ เป็นผู้นำเชิงวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการกระตุ้นการใช้ปัญญา ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2. นโยบายและแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การกำหนดทิศทางหรือเป้าหมาย ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพขององค์การซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพขององค์การและการจัดทำวิธีหรือแนวทางในการทำงาน เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามนโยบายด้านประกันคุณภาพที่กำหนดไว้

3. การติดต่อสื่อสารในองค์กร หมายถึง การสร้างความเข้าใจ และสร้างวัฒนธรรมตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับหน่วยงาน หรือมหาวิทยาลัย การสื่อสารเป็นศูนย์กลางให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ใช้จะต้องเข้าใจและเข้าถึงกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี เป็นการติดต่อระหว่างบุคคลในมหาวิทยาลัย มีลักษณะเป็นเครือข่าย (Network) ซึ่งอาจกระทำได้โดยใช้เครื่องมือในการสื่อความหมายด้วยการพูด การเขียน การใช้สัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้อื่นรับทราบได้

4. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แนวทางที่ได้ยึดถือปฏิบัติกันในหน่วยงาน หรือมหาวิทยาลัย ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในหน่วยงาน หรือหมายถึงโครงสร้างเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

ประสิทธิผล หมายถึง การบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่พึงปรารถนาหรือเป็นไปได้ตามที่คาดหวังไว้ ประสิทธิผล จะพิจารณาจากการนำผลของงาน โครงการ หรือกิจกรรม ที่ได้รับเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย

ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง องค์ประกอบของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิผล บรรลุตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยตั้งไว้ ซึ่งตรงกับพันธกิจที่มหาวิทยาลัยมีบทบาทในการจัดการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. **ด้านการเรียนการสอน** หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ในวิชาการและวิชาชีพ มีคุณลักษณะตามหลักสูตรที่กำหนด มีการจัดกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

2. **ด้านการวิจัย** หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษาค้นคว้าหรือทดลอง วิเคราะห์และตีความข้อมูลตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ

3. **ด้านการบริการวิชาการ** หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอกสถาบันการศึกษา หรือเป็นการให้บริการที่จัดในสถาบันการศึกษาโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ

4. **ด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม** หมายถึง นโยบาย แผนงาน กิจกรรม โครงสร้าง และการบริหารจัดการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน เผยแพร่ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นตามจุดเน้นของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล

ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ประเด็นที่เป็นอุปสรรค ความยากลำบาก ความต้านทาน หรือความท้าทาย หรือเป็นสถานการณ์ใดๆ ที่ต้องมีการแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหามิอาจรับรู้ได้จากผลลัพธ์ของการแก้ปัญหาหรือผลงานที่นำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงประสิทธิผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.6.2 ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.6.3 ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

1.6.4 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และมหาวิทยาลัยอื่นๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการ ปรับปรุงแก้ไข ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

กรอบแนวความคิดวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมุ่งเน้นการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปกรอบแนวคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยนำเสนอตามหัวข้อ ต่อไปนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

2.1.1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

2.1.2. วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.4 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.6 การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามภารกิจของอุดมศึกษา

2.1.7 การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

รัตนโกสินทร์

2.1.8 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล

รัตนโกสินทร์

2.1.9 โครงสร้างการบริหารงานด้านประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

มงคลรัตนโกสินทร์

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร

2.2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย

2.2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร

2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมในองค์กร

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

2.1.1 เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(2557) ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยการให้บริการ ทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลาย ประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้ และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการ แข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความ เป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเสีย ทั้งนักศึกษาผู้จ้างงานผู้ประกอบการรัฐบาลและประชาชนทั่วไป

5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความ โปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ แนวทางการปฏิบัติตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม

2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือ กลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนาไปสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบ ดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

2) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ว่า เป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

3) เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้ง ไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

4) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการ ดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบัน

5) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

6) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็น สำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

2.1.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1.3.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมาย และหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนดโดย สถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและ สถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพ ภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีการจัดทำ รายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และ มาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตาม และ ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมิน คุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมิน คุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการ ประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

2.1.3.2 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และ แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ได้กำหนดแนวทางการ พัฒนาและ แก้ไขปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ซ้ำซ้อน ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไก การประเมินคุณภาพและ มาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้าง กลไกการประเมินคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการ และจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้ง มีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ ของประเทศต่างกันตามความหลากหลาย ทั้งการพัฒนาฐาน ราก สังคม เศรษฐกิจรวมถึงการกระจาย อำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่นและ ระดับประเทศ จนถึงการ แข่งขันในโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง อุดมศึกษา และส่งผลกระทบต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตาม พันธกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการ ผลิต พัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการ ของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้มีกลไกร่วมกันในการประกัน คุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ่ายโอน แลกเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาว การประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะให้ ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจาก ภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่ม สถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรม สนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริง ในชุมชน สถาบันสนับสนุน รองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็น แหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาส เรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน และการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และ บุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือ เฉพาะกลุ่ม สาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือ มนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขา วิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือ เน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนา ภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและ บริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่ 1 เป็น สถาบันที่เน้นระดับ บัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับ ปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญา เอก และเน้นการทำ วิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิต บัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของ ประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ ทฤษฎีและข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการ แบ่งกลุ่ม สถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) กำหนดให้อุดมศึกษา ไทยในช่วงปี 2555-2559 ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการ แก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้นำ การพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่นโดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกัน ในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียงและต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้ สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและ สังคมไทยให้มีคุณภาพผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถ ทำงานเพื่อดำรงชีพตนเอง และเพื่อช่วยเหลือสังคมมีคุณธรรมมีความรับผิดชอบและมีสุขภาวะ ทั้ง ร่างกายและจิตใจรวมทั้งพัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพและผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นอาจารย์พัฒนา

วิชาชีพ อาจารย์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีการจัดการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยใช้ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อ ประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทยทั้งนี้โดยอาศัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาเชิงรุกและพระราชบัญญัติอุดมศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ปี 2559 “อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืนสร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีบทบาทสูงในสังคมประชาคมอาเซียนและมุ่งสู่คุณภาพอุดมศึกษาระดับนานาชาติ”

2.1.3.3 มาตรฐานการอุดมศึกษา ที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคม ความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ใน มาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคน ไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้าง สังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและ สัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก นอกจากนั้น ยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.3.4 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ

การศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาได้เสนอระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวง มหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการ ตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ.2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึง ได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาพ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสองโดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ.2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน โดยมีการปรับให้คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศ กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษาและ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบ คุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้

สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

2.1.4 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายและการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยบรรจบ จันทมาศ (2541, หน้า 2) ได้อธิบายว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมหรือการปฏิบัติใดๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้ จะทำให้เกิดความมั่นใจได้ว่า จะได้ผลงานที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ เช่นเดียวกับ ไพบูลย์ เปาณิล (2543, หน้า 16) ได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ว่าหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการที่มีแผนและเป็นระบบที่สถาบันการศึกษาดำเนินงานตามแผนและระบบที่กำหนด เพื่อให้ผลผลิตทางการศึกษามีคุณภาพมาตรฐานตามปรัชญา พันธกิจ และจุดมุ่งหมายที่กำหนด และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ (บัณฑิต ผู้ปกครอง และผู้ใช้บัณฑิต) ซึ่งสอดคล้องกับ ทบวงมหาวิทยาลัย (2544, หน้า 24) ที่ได้อธิบายคำนิยาม คำว่า การประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ ส่วน สมคิด และ สุพักตร์ (2544, หน้า 4) ก็มีความคิดที่คล้ายคลึงกัน และได้กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า เป็นการบริหารจัดการของสถานศึกษา ซึ่งเริ่มตั้งแต่การวางแผนการจัดสิ่งสนับสนุนอำนวยความสะดวกและการดำเนินงานตามแผนเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการผู้ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนสาธารณชนด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานและคุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา

จากความหมายที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง หลักการดำเนินการ กระบวนการ หรือกิจกรรมของสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพมีหลักฐานสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นการรับประกันและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน สังคม ว่าผลผลิตของสถาบันจะได้รับการพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนด

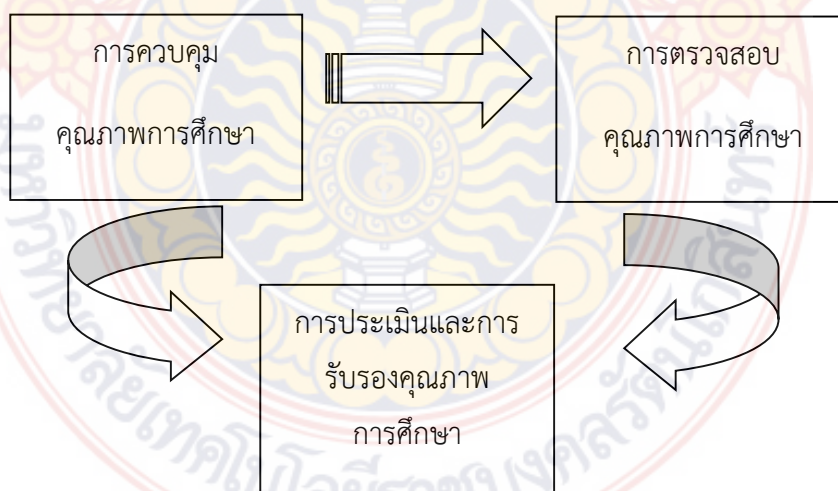
2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการที่จะประกันคุณภาพสถานศึกษาให้มีคุณภาพเป็นไปตามที่สังคมต้องการได้นั้น จะต้องมีการจัดระบบเพื่อให้ทราบขอบเขตกระบวนการในการประกันคุณภาพ ซึ่งกรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2540, หน้า 1-3) และชูชีพ (2542, หน้า 193-194) กล่าวถึง องค์ประกอบในการประกันคุณภาพไว้ 3 ประการ

1) การควบคุมคุณภาพการศึกษา การที่จะควบคุมคุณภาพการศึกษาได้นั้น สถานศึกษา จะต้องกำหนดมาตรฐานการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติและจัดทำข้อมูล เพื่อการพัฒนาคุณภาพและดำเนินการพัฒนาสถานศึกษาในด้านต่างๆ เข้าสู่มาตรฐานการศึกษาที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง

2) การตรวจสอบ ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพการศึกษา เป็นการประกันคุณภาพ ภายในสถานศึกษาเพื่อยืนยัน ช่วยเหลือ เผื่อระวัง พัฒนาการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งจะต้อง มีการตรวจสอบและรายงานแก่ผู้เกี่ยวข้องซึ่งเราเรียกว่าการประเมินตนเอง หรือการประเมินผล ภายใน โดยมีองค์กรตรวจสอบตั้งแต่บุคคล คณะบุคคลในสถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาหรือ หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อรับรองการประเมินผลจากภายนอก

3) การประเมินและรับรองคุณภาพการศึกษา เป็นการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยสำนักรับรองมาตรฐานการศึกษาจะเป็นผู้ประเมิน และรับรอง คุณภาพการศึกษา ดังนั้น ระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษาในแต่ละส่วนต้องเชื่อมโยงและ สัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นวัฏจักร ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2.1 ระบบการประกันคุณภาพของสถานศึกษา

2.1.6 การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามภารกิจของอุดมศึกษา

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลักสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของสถาบันและจะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องของ ยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย มาตรฐานย่อยด้านต่าง ๆ 4 ด้าน ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ (2544, หน้า 44) ดังนี้

2.1.6.1 ด้านผลิตบัณฑิต

สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการรับนักศึกษาเข้าเรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวน ตรงตามแผนการรับนักศึกษาและสอดคล้องกับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ สถาบันผลิตบัณฑิต ได้ตามคุณลักษณะ จุดเน้นของสถาบัน ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดให้มีข้อสนเทศที่ชัดเจน เผยแพร่ต่อสาธารณะในเรื่องหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน คณาจารย์ ที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรม การพัฒนาการเรียนรู้ทั้งในและนอกหลักสูตร และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

2.1.6.2 ด้านงานวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินพันธกิจด้านการวิจัยอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และภายใต้จุดเน้นเฉพาะ โดยมีการดำเนินการตามนโยบาย แผน งบประมาณ มีการ บริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำวิจัย ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายการทำงานวิจัยกับหน่วยงานภายนอกสถาบันเพื่อให้ได้ผลงานวิจัย ผลงานประดิษฐ์ และงานริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ สามารถ ตอบสนองความต้องการของสังคมได้ในวงกว้างและก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชน

2.1.6.3 ด้านบริการวิชาการ

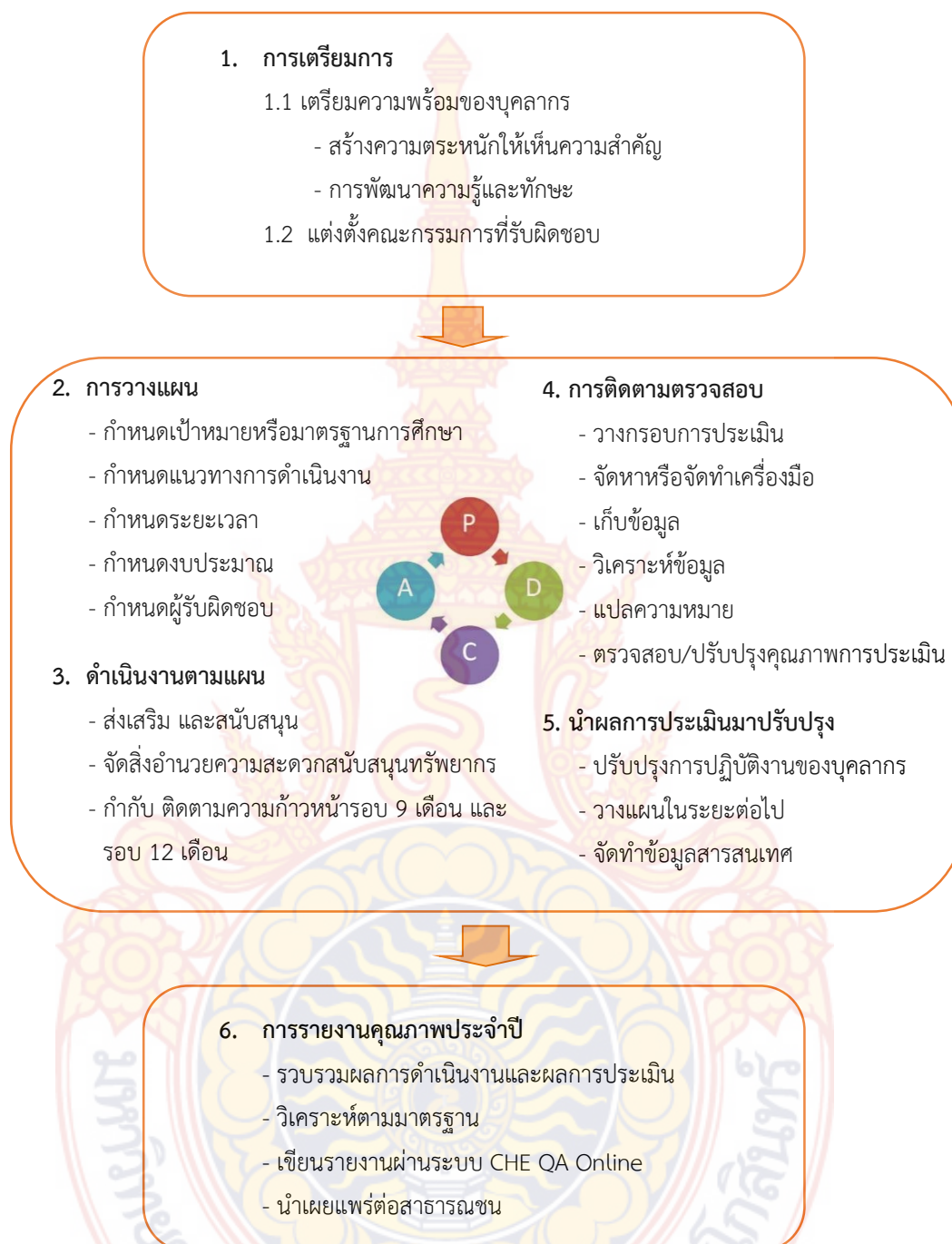
สถาบันอุดมศึกษามีการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งใน วงกว้างและกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการโดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่าง ๆ การจัดให้มี การศึกษาต่อเนื่องบริการแก่ประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้ สามารถจัดในรูปแบบของการ ให้บริการแบบให้เปล่าหรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้หรือเป็น ข้อมูล ย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่

2.1.6.4 ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ ทั้งในระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน มีระบบและกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ศิลปะ และวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ผู้เรียนและบุคลากรของสถาบันได้รับการปลูกฝังให้มีความรู้ ทัศนคติถึงคุณค่า เกิดความซาบซึ้งและมีสุนทรียะต่อศิลปะ และวัฒนธรรมของชาติ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องจรรโลงความดีงามในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ มีวิถีชีวิตที่ปรารถนาและเรียนรู้วิธีการจัดการวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่ไม่พึงปรารถนาได้ สถาบันมีการ ควบคุมการดำเนินงานด้านนี้ อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพตามเป้าหมายของแผน ยุทธศาสตร์ การดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของสถาบัน

2.1.7 การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยถือปฏิบัติตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 กฎกระทรวง ศึกษาธิการว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 โดยมีระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) การประเมินคุณภาพ 2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และ 3) การพัฒนาคุณภาพ มีกระบวนการ ทำงานตามวงจรคุณภาพ เริ่มจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และ การปรับปรุงพัฒนา โดยยึดถือว่า ระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ บริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินงานอย่างมีระบบและต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไป มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินตนเอง (SAR) 3 ระดับ คือระดับสาขาวิชา ระดับคณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า และระดับสถาบัน โดยพิจารณาเกณฑ์การ ประเมินและตัวบ่งชี้ให้เหมาะสมในแต่ละระดับ และการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานตาม กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทุกหน่วยงานได้นำไปเป็นแนวปฏิบัติดังนี้



ภาพที่ 2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพ ของ มทร.รัตนโกสินทร์

จากภาพประกอบที่ 5 แสดงให้เห็นว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพที่ครอบคลุมวงจรคุณภาพ (PDCA) โดยขั้นตอนดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับสาขาวิชา คณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า ไปจนถึงระดับสถาบัน

2.1.8 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนโกสินทร์

ตามที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 47 ระบุว่า “ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง” และมาตรา 48 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก” และเพื่อให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ที่ระบุว่า “ระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนามาตรฐานการศึกษาทุกระดับต้องประกอบด้วย การประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และพัฒนาคุณภาพการศึกษา ส่วนระบบการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อรับรองมาตรฐาน และมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย การประเมินคุณภาพภายนอกและการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา” นั้น

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จึงได้ดำเนินการจัดทำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 เพื่อใช้เป็นกลไกระดับมหาวิทยาลัย และระดับหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การดำเนินงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยและการกำหนดนโยบายของหน่วยงาน ในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

มีดังนี้

นโยบาย วิธีการ/มาตรการ และวัตถุประสงค์การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2.1 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

นโยบาย	วิธีการ/มาตรการ	วัตถุประสงค์
1. ส่งเสริมให้มีการกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และให้มีการบูรณาการภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เพื่อพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตตามปณิธานของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตอันพึงประสงค์	1. ปรับปรุง และพัฒนา ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน โดยนำมาตรฐานการอุดมศึกษา และตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก มาพิจารณา 2. ส่งเสริมให้แต่ละคณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่าจัดทำเป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีการบูรณาการภารกิจหลัก 4 ด้านให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพที่กำหนด	1. เพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน ให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก ที่กำหนด และสามารถวัดผลลัพธ์ของการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น 2. เพื่อให้ได้เป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ท้าทายและมีความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติ
2. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษา และการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้มีการดำเนินการควบคุม ตรวจสอบ การประเมิน และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	1. ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารงานคุณภาพ 2. ปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย	1. เพื่อพัฒนา/ปรับปรุงกลไกการควบคุมคุณภาพ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2. เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา และใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา
3. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความชำนาญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอก	1. จัดโครงการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ให้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย	1. เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมโครงการประกันคุณภาพการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง 2. เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีมา

ตารางที่ 2.1 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (ต่อ)

นโยบาย	วิธีการ/มาตรการ	วัตถุประสงค์
<p>มหาวิทยาลัย การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบันเพื่อการพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากร</p>	<p>2. จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย และระหว่างมหาวิทยาลัย</p> <p>3. มอบรางวัล RMUTR QUALITY AWARDS แก่หน่วยงานที่มีผลงานการประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับคุณภาพ “ดีมาก”</p>	<p>ปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p> <p>3. เพื่อยกย่องชมเชย และสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร</p>
<p>4. ส่งเสริมให้มีการนำระบบบริหาร ความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยกระจายลงสู่คณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า และระดับบุคคล เพื่อขจัดความเสี่ยงแก้ไขข้อผิดพลาด และพัฒนาระบบการทำงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) ของทุกภารกิจอย่างต่อเนื่องและเคร่งครัด</p>	<p>1. ปรับปรุงคู่มือการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร</p> <p>2. ปรับปรุงระบบและกลไกการบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกพันธกิจอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p>	<p>1. เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง</p> <p>2. เพื่อควบคุมไม่ให้เกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในมหาวิทยาลัยที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต และความปลอดภัยของนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร หรือต่อชื่อเสียง ลักษณะ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของมหาวิทยาลัย</p>
<p>5. ส่งเสริมให้นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคลากรภายนอก เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาตนเองหรือสร้างเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพ</p>	<p>1. ปรับปรุงระบบการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา/ศิษย์เก่า</p> <p>2. พัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไปที่ตอบสนองต่อความต้องการ</p> <p>3. เปิดโอกาสให้นักศึกษาสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพภายในสถาบัน และระหว่างสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน</p>	<p>1. เพื่อพัฒนาระบบการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา/ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. เพื่อนำผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการที่สนองต่อความต้องการของนักศึกษา ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป</p> <p>3. เพื่อนำผลการประเมินกิจกรรมระหว่างเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพไป</p>

ตารางที่ 2.1 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (ต่อ)

นโยบาย	วิธีการ/มาตรการ	วัตถุประสงค์
		ปรับปรุงแผนหรือการจัดกิจกรรม
<p>6. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างกว้างขวางในมหาวิทยาลัย ตลอดจนสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนพัฒนาคุณภาพได้อย่างเป็นระบบ และใช้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจได้ทุกระดับ</p>	<p>1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ถูกต้องทันสมัย พร้อมใช้งานตอบสนองทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย และผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลตามความเหมาะสมและรวดเร็ว</p>	<p>1. เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพทันสมัย และสามารถสนับสนุนการบริหารองค์กรในทุกด้าน</p>
<p>7. ส่งเสริมให้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา และนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษายภายใน และผลการประเมินคุณภาพภายนอกมาใช้ปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่อง</p>	<p>1. จัดกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการจัดทำแผนยกระดับคุณภาพการศึกษาโดยนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาจากปีที่ผ่านมา มาวางแผนและหาแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ</p> <p>2. ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานเป็นประจำภายใต้กรอบและเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด</p>	<p>1. เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผนยกระดับ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้</p> <p>2. เพื่อนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษามาเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น</p>
<p>8. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ภาควิชา/สาขาวิชา คณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันพัฒนาระบบการบริหารงานประกันคุณภาพสู่งานวิจัย/งานสร้างสรรค์ และนวัตกรรม</p>	<p>1. พัฒนาระบบและกลไกที่ส่งเสริมให้เกิดงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ และนวัตกรรมที่มีมาตรฐานหรือเกิดประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม</p> <p>2. พัฒนาผลงานวิจัย ที่ก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่สามารถตีพิมพ์ในวารสารนานาชาติที่มี Impact Factor มีประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจสังคม และก่อให้เกิด</p>	<p>1. เพื่อพัฒนาระบบการประกันคุณภาพงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ และนวัตกรรมให้เป็นที่ยอมรับในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ</p> <p>2. เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหา หรือใช้ประโยชน์ในชุมชน/สังคม</p> <p>3. เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสารที่มีผู้ประเมิน (Peer-</p>

ตารางที่ 2.1 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ (ต่อ)

นโยบาย	วิธีการ/มาตรการ	วัตถุประสงค์
	การพัฒนาการเรียนการสอนที่ทันสมัย	reviewed Journals/Refereed Journals) หรืออยู่ในฐานข้อมูลระดับชาติ หรือนานาชาติ 4. เพื่อให้มีผลงานวิจัยที่ได้รับการอ้างอิงในวงวิชาการ (Citation)
9. ส่งเสริมและสนับสนุนการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของทุกส่วนงานและของมหาวิทยาลัยต่อสาธารณชนเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจในมาตรฐานและคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย	1. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาโดยผ่านทางเอกสาร และระบบเครือข่าย	1. เพื่อให้สาธารณชนเกิดความเชื่อมั่น และมั่นใจในมาตรฐานและคุณภาพการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย
10. ส่งเสริมให้มีการสร้างบุคลากรทายาท โดยบุคลากรทายาทที่เข้ามาจะรับช่วงงานต่อ ทำให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	1. วางแผนพัฒนาผู้ที่จะเป็นทายาทสืบทอดตำแหน่ง หรือปฏิบัติงานแทนกันได้	1. เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรและเตรียมคนให้สามารถขึ้นมาทำงานทดแทนได้

2.1.9 โครงสร้างการบริหารงานด้านประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จัดตั้งขึ้นเพื่อสนองพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 หมวดที่ 6 ที่กำหนดให้การประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือการบริหารและการกระจายอำนาจที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและสนองมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ที่กำหนดให้การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตลอดจนสนองนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

จากการประชุมสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ครั้งที่ 3/2549 เมื่อวันที่ 28 เดือน มีนาคม 2549 ในวาระที่ 5.9 พิจารณาความเห็นชอบ ร่างประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พ.ศ.2549 โดยมีรายละเอียดแนบท้ายประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พ.ศ.2549 มีภาระงาน 3 ส่วน คือ

1. งานธุรการและประชาสัมพันธ์
2. งานนโยบายและแผนงาน
3. งานประกันคุณภาพและงานติดตามประเมินผลการประกันคุณภาพ

ต่อมามหาวิทยาลัยฯ แต่งตั้งนายอนันต์ เตียวต้อย เป็นหัวหน้างานกลุ่มงานแผนงานที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 ว.) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ไปปฏิบัติเจ้าหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานประกันคุณภาพ เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2549 พร้อมด้วยนางสาวสุภารัตน์ ฤกษ์อรุณทอง กลุ่มงานแผนงาน ไปปฏิบัติหน้าที่ ณ กลุ่มงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยฯ ไปปฏิบัติหน้าที่ ณ กลุ่มงานประกันคุณภาพ

มหาวิทยาลัยมีการประกาศจัดตั้งสำนักงานประสานงานประกันคุณภาพ เป็นหน่วยงานภายในฐานะเทียบเท่ากอง เพื่อรองรับภารกิจด้านการประกันคุณภาพภายในและภายนอก ตามมาตรา 47 และ 48 แห่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาตามมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในการประชุมสภามหาวิทยาลัยฯ ครั้งที่ 11/2549 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2549 โดยประกาศ ณ วันที่ 18 พฤศจิกายน 2549 ให้มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ ออกเป็น 3 งาน คือ

1. งานธุรการ
2. งานพัฒนานโยบายและประกันคุณภาพงานแผนงาน
 - งานพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
 - งาน SAR

- งานพัฒนาระบบราชการ
 - งานระบบการควบคุมภายใน
 - งานส่งเสริมคุณภาพการศึกษา
3. งานติดตามและประเมินผล
- งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน
 - งานประสานและเตรียมการรับการประเมินจากภายนอก

ต่อมามหาวิทยาลัยฯ ได้แต่งตั้ง นายอนันต์ เตียวต้อย เป็นผู้อำนวยการ เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2549 จนถึง ปี พ .ศ.2554 ตำแหน่งผู้อำนวยการจึงว่างลง โดยให้ นส. สุภารัตน์ ฤกษ์อรุณทอง ปฏิบัติหน้าที่แทนในตำแหน่งผู้อำนวยการ

จน ปี พ .ศ.2557 มหาวิทยาลัยฯ ได้แต่งตั้ง อาจารย์ชฎาณัฐ ปิยะวิบูลย์ อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ เข้าปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ จนถึงปัจจุบัน

ปัจจุบันสำนักงานประกันคุณภาพได้ปรับปรุงบทบาทหน้าที่ ภารกิจสำคัญ เช่น งานพัฒนา นโยบายการประกันคุณภาพ ด้วยการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ งานวิจัยและประเมินคุณภาพ งานกำหนดมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้คุณภาพ เพื่อเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและการประกันคุณภาพภายนอก งานฝึกอบรมและให้ความรู้การประกันคุณภาพ งานติดตามและประเมินผลการประกันคุณภาพ ด้วยการจัดทำแผนการติดตามประกันคุณภาพ งานตรวจสอบและประเมินผลคุณภาพภายใน งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายนอก งานจัดการความรู้ภายในองค์กร งานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง งานจัดอันดับมหาวิทยาลัย(Ranking) งานพัฒนาระบบราชการ งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยด้านการประกันคุณภาพ งานบริหารการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาตัวชี้วัดระบบราชการ งานบริหารราชการแนวใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี งานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี งานติดตามกำกับดูแลตัวชี้วัดตามคำรับรอง งานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ งานจัดสรรเงินรางวัลตามผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ งานจัดความรู้ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร จัดทำเครือข่ายด้านงานประกันคุณภาพ เครือข่าย 9 ราชมณฑล งานควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยง งานสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ เป็นต้น

บทบาทหน้าที่ ภารกิจสำคัญ ดังนี้

- 1) **งานบริหารทั่วไป** จัดทำงานสารบรรณ เอกสาร และประสานการดำเนินงานทั่วไปทั่วหน่วยงานภายในและภายนอก
- 2) **งานพัฒนานโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ** ด้วยการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ งานวิจัยและประเมินคุณภาพ งานกำหนดมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

งานกำหนดมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินดัชนีบ่งชี้คุณภาพเพื่อเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายใน และการประกันคุณภาพภายนอก งานฝึกอบรมและให้ความรู้การประกันคุณภาพ

3) **งานติดตามผลการประกันคุณภาพ** ด้วยการจัดทำแผนการติดตามประกันคุณภาพ งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายนอก งานจัดการความรู้ภายในองค์กร งานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง งานจัดอันดับมหาวิทยาลัย (Ranking)

4) **งานสารสนเทศด้านประกันคุณภาพ** งานพัฒนาระบบสารสนเทศด้านประกันคุณภาพ งานตรวจสอบกำกับดูแลสารสนเทศด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย งานออกแบบระบบและบันทึกข้อมูลลงในระบบ CHE QA Online

5) **งานพัฒนาระบบราชการ** งานจัดทำแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยด้านประกันคุณภาพ งานบริหารการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาตัวชี้วัดระบบราชการ งานบริหารราชการแนวใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

6) **งานจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ** งานติดตามกำกับดูแลตัวชี้วัดตามคำรับรอง งานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ งานจัดสรรเงินรางวัลตามผลการประเมินตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ งานจัดการความรู้ในมหาวิทยาลัยฯ

7) **งานบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน** การดำเนินงานจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในในรอบปีตามตัวชี้วัดคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

(ตามประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลงวันที่ 21 มกราคม 2553 มีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 28 พฤศจิกายน 2549)

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ สำนักงานประกันคุณภาพ

ปรัชญา

- มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร

ปณิธาน

- พัฒนางานด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

วิสัยทัศน์

- เป็นองค์กรที่มีคุณภาพในระดับสากล

พันธกิจ

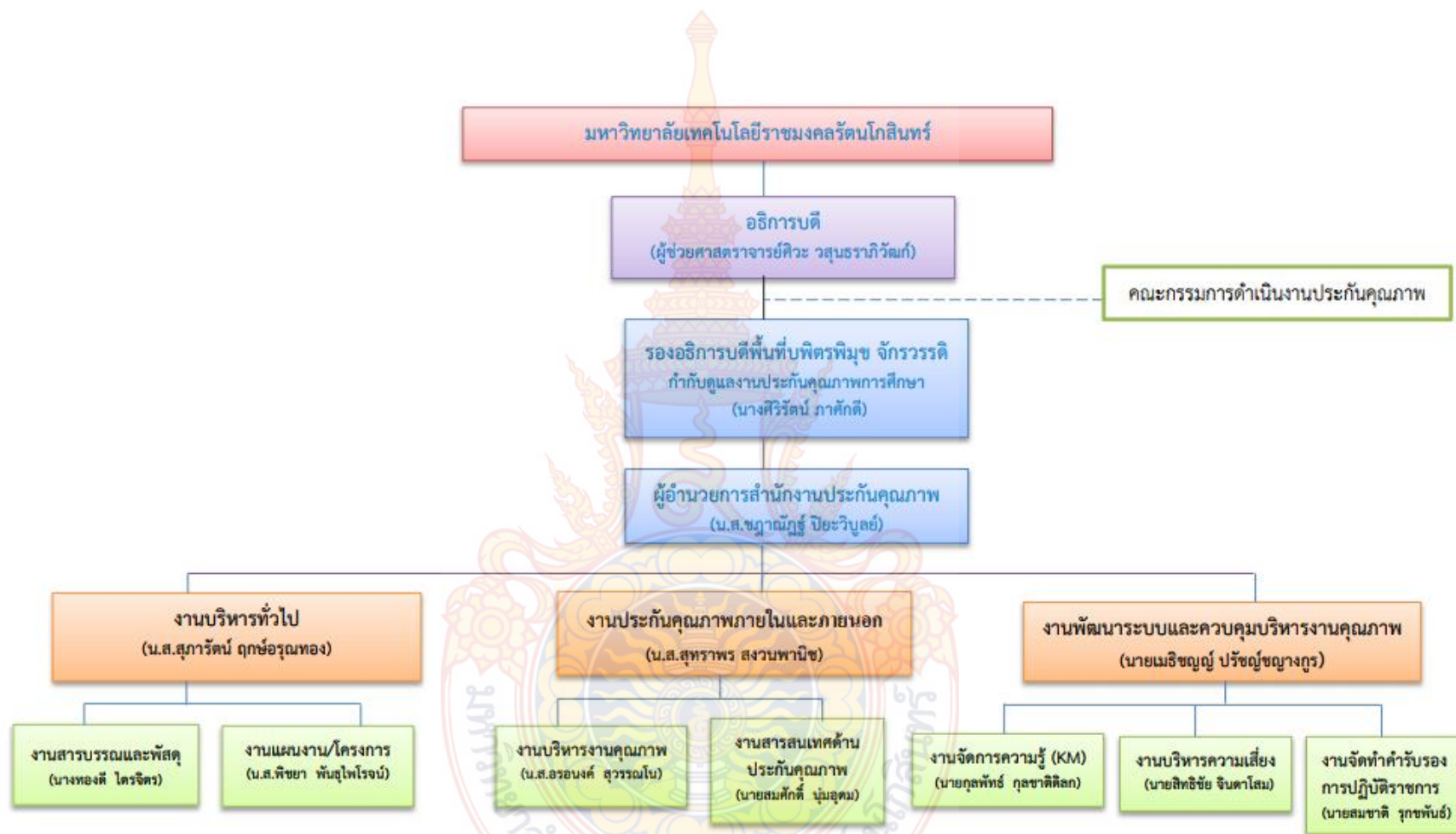
1. พัฒนานโยบายและการประกันคุณภาพตามมาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพ

2. ส่งเสริมผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับให้เข้าใจบทบาทหน้าที่และดำเนินงานตาม

เกณฑ์คุณภาพที่กำหนด

3. พัฒนาระบบการจัดการความรู้และการบริหารความเสี่ยง

4. พัฒนาระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานประกันคุณภาพของ มทร.รัตนโกสินทร์

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในงานด้านการประกันคุณภาพ

ที่มาของการศึกษางานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์” มีหลักการ ทฤษฎี แนวคิด จากการศึกษาผลงานวิจัยในประเทศพบว่า มีแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ โดยการศึกษาและค้นคว้างานวิจัยของท่านต่างๆ ดังนี้

1.) กนกนต จิรณัฐธนากุล (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้แก่ ความรู้ ทักษะคติ บทบาทของผู้บริหารสถาบัน บทบาทของคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

2.) คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ พบว่า บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ส่วนใหญ่มองว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะทำให้แต่ละคนมีภาระงานเพิ่มขึ้นและเป็นสิ่งที่รบกวนต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับเรื่องกำหนดแผนงานด้านประกันคุณภาพ การมอบหมายและกระจายงานอย่างชัดเจนและเหมาะสม สำหรับปัจจัยที่ทำให้คณะเภสัชศาสตร์ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพนั้น ได้แก่ ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน หรือการมีส่วนร่วมในการทำงาน

3.) เนตรรุ่ง อยู่เจริญ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร และแรงจูงใจในการทำงาน

4.) บุญทวรรณ วิงวอน และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของมิติที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพและผลการดำเนินงานของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ได้ศึกษามิติในด้านบรรยากาศภายในองค์กร ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วม ที่ส่งผลการดำเนินงานในงานประกันคุณภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ และบรรยากาศองค์การมากที่สุด รองลงมา คือ แรงจูงใจในการทำงาน การติดต่อสื่อสารและผลการดำเนินงาน สำหรับความสัมพันธ์ด้านบรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อแรงจูงใจในการทำงาน

มากที่สุด และบรรยากาศภายในองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงาน ส่วนมิติที่เหลือมีความสัมพันธ์ลดหลั่นกันไป

5.) ปฏิมา พุฒตาลดง (มพพ.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร คือ ด้านครูผู้สอน ด้านงบประมาณ ด้านผู้บริหาร ด้านชุมชน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผน

6.) ประวิตา มีเปี่ยมสมบูรณ์ และคณะ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานคุณภาพผู้เรียนของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม ได้ศึกษาปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านครู ปัจจัยด้านนักเรียน ปัจจัยด้านผู้ปกครอง ปัจจัยด้านทรัพยากร ปัจจัยด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และปัจจัยด้านชุมชน พบว่า ระดับปัจจัยและระดับมาตรฐานคุณภาพผู้เรียนอยู่ในระดับมาก ปัจจัยกับมาตรฐานคุณภาพผู้เรียนมีความสัมพันธ์กันทางบวก

7.) เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2556) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ และทัศนคติที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ พบว่าบุคลากรภายในมีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก และปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพภายใน ได้แก่ การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง

8.) พรเลิศ ยี่ไถขาว (2547) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก ศึกษาเกี่ยวปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกองทัพบก และความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และความรู้ความเข้าใจการประกันคุณภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงเรียนทหารช่าง พบว่า ความรู้ด้านงบประมาณของหลักสูตร สภาพแวดล้อมความเหมาะสมของสถานที่ทำงาน ความรู้เกี่ยวกับงานประกันคุณภาพ

ภายใน การผลิตนักเรียนตามหลักสูตรของโรงเรียน ขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

9.) พัฒน์พล แก้วยม (2557: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบไปด้วยความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านวัฒนธรรมคุณภาพของหน่วยงาน และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร และยังพบว่า ประเภทหน่วยงาน กับขนาดของหน่วยงานและประสบการณ์ในการบริหารไม่มีความสัมพันธ์ ทั้งนี้งานวิจัยยังได้เสนอแนะว่า ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการดำเนินงานจากความร่วมมือของทุกฝ่าย มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และความรู้ด้านเกณฑ์การประเมินให้บุคลากรทุกระดับอย่างทั่วถึง บูรณาการกลไกการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับระบบต่างๆ เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวย และสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมคุณภาพกับบุคลากรทุกระดับ

10.) วารุณี บำรุงสวัสดิ์ และคณะ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของโรงเรียน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ และครูผู้สอนโดยรวม โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านทัศนคติ และทักษะของบุคลากร ด้านทรัพยากรทางการศึกษา และด้านเทคโนโลยีทางการศึกษา

11.) วาสนา สะอาด และคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เพื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยผู้บริหารและนโยบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไก PDCA ในภาพรวมและในรายด้านอยู่ในระดับมาก

12) กวี ครองแก้ว (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกัน

คุณภาพการศึกษาภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ส่งผล ประกอบไปด้วย ด้านผู้บริหาร ด้านคณะกรรมการ และด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ในด้านผู้บริหาร ด้านคณะกรรมการ ด้านอาจารย์ผู้สอน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผน

13.) จินตนา สระทองขาว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อปัจจัยในด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะขององค์กร ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และด้านบุคลากร พบว่า 1) ปัจจัยองค์การในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชา ในภาพรวมแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชา โดยภาพรวมในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ทั้งด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุง ด้านการดำเนินงานตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อยดังนี้ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านลักษณะขององค์กร ด้านลักษณะบุคลากร และด้านลักษณะสภาพแวดล้อม 4) ข้อเสนอแนะ องค์กรควรกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แผนการดำเนินงาน และจัดทำวงจรการประกันคุณภาพของคณะอย่างเป็นระบบและชัดเจน รวมทั้งมีการชี้แจงนโยบายและเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรได้รับทราบ และมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถนำนโยบายที่กำหนดไว้ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร

14.) สุภัทรา เอื้อวงศ์ และคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม ปัจจัยในการศึกษาประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ประเด็นความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ ทศนคติต่อการประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะ ปัจจัยด้านองค์การและการบริหาร ประเด็นนโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ โครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา โดยรวมทั้งปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านองค์การและการบริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลสำเร็จในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพในระดับคณะ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

15.) สุรวี ศุนาลัย (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ปัจจัยที่ศึกษาประกอบไปด้วย ทักษะคิดต่อการประกันคุณภาพ การศึกษา วัฒนธรรมคุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พบว่าปัจจัยที่ส่งผล ต่อความสำเร็จของงานประกันคุณภาพการศึกษาเรียงลำดับความสัมพันธ์ ดังนี้ ทักษะคิดต่อการประกัน คุณภาพ ความพร้อมด้านทรัพยากร วัฒนธรรมคุณภาพ และภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภท หน่วยงาน และขนาดของหน่วยงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยแห่งความสำเร็จ ในขณะที่ประสบการณ์ ในการบริหารไม่มีความสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารทุกระดับควรเพิ่มความสำคัญในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยควรเพิ่มการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาให้อย่างทั่วถึง บูรณาการกลไก การดำเนินงานการประกันคุณภาพในระบบต่างๆ เพิ่มระบบข้อมูลสารสนเทศที่เอื้ออำนวยระบบ คุณภาพต่างๆ และเพิ่มการสร้างแรงจูงใจในงานประกันคุณภาพการศึกษาให้แก่บุคลากรในทุกๆระดับ

16.) เสาวลักษณ์ ศรีตาเกษ และคณะ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาปัจจัย ด้านผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินการ อาจารย์ผู้สอน การวางแผน และการมีส่วนร่วม พบว่า ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายด้านของปัจจัยด้านผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินการ อาจารย์ผู้สอน การวางแผนและการมีส่วนร่วมกับความสำเร็จรายด้าน อยู่ในระดับมาก และมีผลทางบวกกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ปัจจัยที่สามารถ ทำนายความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และ 0.05 คือด้านอาจารย์ผู้สอนและด้านผู้บริหารตามลำดับ โดยสามารถรวมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 72.40

17.) สุขาย จินะเสนา (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากฎเก็ด พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับดังนี้ ทักษะคิดและทักษะ ภาวะผู้นำผู้บริหาร คุณภาพการสอนของครู การสื่อสาร ทีมทำงาน แรงจูงใจใน การทำงาน ความร่วมมือและการสนับสนุนจากแหล่งอื่น การนิเทศ กำกับและติดตาม และระบบ คุณภาพและขอความช่วยเหลือตามลำดับ การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากฎเก็ด โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก เพื่อพิจารณาตาม ขั้นตอนการดำเนินงาน 4 ขั้นตอน พบว่าทุกขั้นตอนมีการปฏิบัติงานในระดับมาก โดยขั้นตอนปฏิบัติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การวางแผนปฏิบัติงาน รองลงมา คือ การปฏิบัติตามแผน การนำผลการประเมิน ไปปฏิบัติงาน และการตรวจสอบและประเมินผลตามลำดับ

18.) ลิทธิกร อ้วนศิริ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญ โดยศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชน คุณลักษณะของนักเรียน ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน การประกันคุณภาพภายในสถานแวดล้อมภายในโรงเรียน คุณภาพของสื่อการเรียนการสอน และคุณภาพของครู ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญศึกษาที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกัน ตัวแปรทั้งหมดของโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพภายนอกของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญได้ร้อยละ 67.80 และปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดได้แก่ การมีส่วนร่วมของชุมชน รองลงมาได้แก่คุณลักษณะของนักเรียน

19.) ขวัญเรือน จำปางาม (2544) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญ จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการวางแผน และด้านชุมชน มีความสัมพันธ์กันกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน

20.) อาพาพร สุพร และคณะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม พบว่า บุคลากรมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ในด้านความรู้ ความเข้าใจในตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านระบบการจัดเก็บข้อมูล และด้านการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาไปพัฒนาหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 2.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	แหล่งข้อมูล																				จำนวน
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1. ความรู้ ความเข้าใจ	✓						✓	✓						✓						✓	5 *
2. ทักษะคนคิด	✓		✓				✓			✓				✓	✓		✓				7 *
3. ผู้บริหาร (ภาวะผู้นำผู้บริหาร)	✓				✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	13 *	
4. คณะทำงานด้านประกันคุณภาพ	✓											✓				✓				3	
5. การมีส่วนร่วมในการทำงาน	✓	✓		✓	✓					✓		✓		✓		✓			✓	✓	10 *
6. การติดต่อสื่อสารในองค์กร			✓	✓						✓				✓			✓			5 *	
7. แรงจูงใจในการทำงาน			✓	✓										✓			✓			4	
8. บรรยากาศภายในองค์กร				✓									✓							2	
9. ด้านอาจารย์ (ครูผู้สอน) บุคลากร					✓	✓					✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓	9	
10. ด้านชุมชน					✓	✓													✓	3	
11. ด้านการวางแผน					✓							✓				✓			✓	4	
12. ด้านงบประมาณ					✓															1	
13. ด้านนักศึกษา(ผู้เรียน)						✓												✓		2	
14. ด้านผู้ปกครอง						✓														1	
15. ด้านทรัพยากร (สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้)						✓			✓	✓	✓				✓			✓		6	
16. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่						✓														1	
17. ลักษณะส่วนบุคคล							✓	✓			✓									3	
18. นโยบายการประกันคุณภาพ							✓						✓	✓				✓		4 *	

ตารางที่ 2.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ	แหล่งข้อมูล																				จำนวน	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
19. วัฒนธรรมองค์กร									✓		✓				✓	✓						4 *
20. ทำงานเป็นทีม										✓								✓				2
21. ด้านเทคโนโลยี										✓												1
22. ด้านบริหารจัดการ											✓											1
23. โครงสร้างองค์กร													✓	✓								2
24. การสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด														✓								1
25. ความร่วมมือจากภายนอก																		✓	✓			2
27. การนิเทศ กำกับติดตาม																		✓				1
28. ระบบคุณภาพ																		✓			✓	2
29 ด้านการนำผลประกันคุณภาพไปพัฒนาหน่วยงาน																					✓	1

หมายเหตุ

- | | | |
|---|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. กนกนต จิรณัฐธนากุล (2558) | 8. พรเลิศ ยี่โถขาว (2547) | 15. สุรวี ศุภนาลัย (2553) |
| 2. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2555) | 9. พัฒน์พล แก้วยม (2557) | 16. เสาวลักษณ์ ศรีตาเกษ และคณะ (2556) |
| 3. เนตรรุ่ง อยู่เจริญ (2553) | 10. วารุณี บำรุงสวัสดิ์ และคณะ (2554) | 17. สุขชาย จินะเสนา (2548) |
| 4. บุณทวารรณ วิงวอน และคณะ (2555) | 11. วาสนา สะอาด และคณะ (2557) | 18. สิทธิกร อ้วนศิริ (2555) |
| 5. ปฎิมา พุฒตาลดง (มปพ.) | 12. กวี ครองแก้ว (2546) | 19. ขวัญเรือน จำปางาม (2544) |
| 6. ประวีตา มีเปี่ยมสมบุรณ์ และคณะ (2555) | 13. จินตนา สระทองขาว (2554) | 20. อาภาพร สุพร และคณะ (2557) |
| 7. เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ (2556) | 14. สุภัทรา เอื้อวงศ์ และคณะ (2557) | |

จากตารางดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในงานด้านการประกันคุณภาพ ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้านผู้บริหาร รองลงมาคือปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ปัจจัยด้านอาจารย์ บุคลากร ปัจจัยด้านทัศนคติ ปัจจัยด้านทรัพยากร และ ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ และ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ผู้วิจัยพบว่ามีผลต่อปัจจัยความสำเร็จในงานด้านการประกันคุณภาพที่ผู้วิจัยกำลังศึกษาน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจะทำการศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสำคัญและจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ตัวแปร ผู้วิจัยสามารถพัฒนาเป็นกรอบย่อยสำหรับงานวิจัยดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยของแบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหาร ดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย

- ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- ทัศนคติต่องานด้านประกันคุณภาพ
- การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
- ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ปัจจัยด้านการบริหาร ประกอบด้วย

- นโยบายและแผนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
- การติดต่อสื่อสารในองค์กร
- วัฒนธรรมองค์กร

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการจำและเข้าใจรายละเอียดของข้อมูลต่างๆที่บุคคลได้สะสมไว้และถ่ายทอดต่อกันมา ตลอดจนสามารถที่จะสื่อความหมาย แปลความ ตีความ ขยายความ หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ หลังจากที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆแล้ว โดยนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทฤษฎีความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันได้อย่างหลากหลาย ดังนี้

ความหมายของความรู้

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2535 : 7) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่าการระลึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว รวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่าง ๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่ละเนื้อหาวิชา และวิชาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อวิชานั้นด้วย ได้สอดคล้องกับ Wikstrom และ Normann , 1994:9) ที่ให้คำจำกัดความของความรู้ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะจาก The Modern American Dictionary ไว้ดังนี้

1. ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truths) หรือหลักการโดยทั่วไป (principles)
2. ความรู้ คือ รู้ (Known) หรืออาจจะรู้ (May be known)
3. ความรู้ คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. (2540: 24) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้ว่า การวัดความรู้เป็นการวัดระดับความจำ ความสามารถในการคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับการศึกษา และประสบการณ์เดิม โดยผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความรู้กับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง เช่นเดียวกับ เกษม วัฒนชัย (2544 : 39-40) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า การรวบรวมความคิดของมนุษย์ จัดให้เป็นหมวดหมู่และประมวลสาระที่สอดคล้องกัน โดยสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในระบบข้อมูลข่าวสารได้

จากคำจำกัดความที่มีผู้กล่าวไว้ในเบื้องต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลได้ประสบมาและเก็บสะสมไว้เป็นความจำที่สามารถถ่ายทอดต่อ ๆ ไปได้และสามารถวัดความรู้ได้โดยการระลึกถึงเรื่องเหล่านั้นแล้วแสดงออกมา

ระดับของความรู้

มนตรี (2537) ได้ให้ความหมายของไว้ว่า ความรู้มีอยู่มากมายรอบ ๆ ตัวมนุษย์ โดยสามารถจัดแบ่งออกได้เป็น 4 ระดับ ได้ดังนี้ **ระดับแรก** หมายถึงความรู้เกี่ยวกับสิ่งรอบตัวเรา ซึ่งสามารถรับรู้ได้โดยประสาทสัมผัส การมองเห็น การได้ยิน การดมกลิ่น และการลิ้มรสได้ เช่น ความร้อน - เย็น ความสว่าง - มืด เสียง ดัง-เบา กลิ่นหอม-เหม็น และรสเค็ม-หวาน เป็นต้น ความรู้ระดับต้นนี้อาจเรียกว่าความรู้สึก

ระดับที่สอง หมายถึง ความรู้ด้านภาษา ซึ่งจะให้อ่านและเขียนหนังสือได้ ฟังเข้าใจ ฟังวิทยุและดูทีวีรู้เรื่อง ตลอดจนมีภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ได้สะสมและตกทอดกันมา

ระดับที่สาม หมายถึง ความรู้ด้านวิชาการ ซึ่งได้จากการศึกษาเล่าเรียน ทำให้คิดเลขเป็น คำนวณดอกเบี้ยได้ ออกแบบอาคารได้ เขียนบทละครได้ ใช้คอมพิวเตอร์เป็น รู้กฎหมายบ้านเมือง รู้จักกฎเกณฑ์ ทางฟิสิกส์ ดาราศาสตร์ เคมี และชีววิทยา วินิจฉัยโรคและรู้วิธีการรักษาโรค เป็นต้น ความรู้วิชาการเหล่านี้ มักจะต้องเรียนรู้จากครู อาจารย์ เอกสาร ตำราทางวิชาการหรือผู้รู้เรื่องนั้นมาก่อน

ระดับที่สี่ หมายถึง ความรู้ใหม่ เป็นความรู้ที่ไม่เคยมีอยู่ก่อน ได้มาโดยการค้นคว้าวิจัย การคิดค้นกระบวนการใหม่ และควรจะหาแนวทางในการนำความรู้ใหม่ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ เพื่อให้เกิดการพัฒนา

Bloom และคณะ (อ้างในสุภาภรณ์ จันทรพัฒนะ, 2546) ได้ทำการศึกษาและจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงตามลำดับชั้นความสามารถจากต่ำไปสูง ดังนี้

1. **ความรู้** หมายถึง ความสามารถในการจำหรือรู้สึกได้ แต่ไม่ใช้การใช้ความเข้าใจไปตีความหมายในเรื่องนั้น ๆ แบ่งออกเป็น ความรู้เกี่ยวกับเนื้อเรื่องซึ่งเป็นข้อเท็จจริง วิธีดำเนินงาน แนวคิด ทฤษฎี โครงสร้าง และหลักการ

2. **ความเข้าใจ** หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ ทั้งในด้านภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็นการแปลความ การตีความ การขยายความ

3. **การนำไปใช้** หมายถึง ความสามารถนำเอาสิ่งที่ได้ประสบมา เช่น แนวคิด ทฤษฎี ต่าง ๆ ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือนำไปใช้แก้ปัญหาตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

4. **การวิเคราะห์** หมายถึง ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว ออกเป็นส่วนประกอบย่อย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบส่วนย่อย และหลักการ หรือทฤษฎี เพื่อให้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ

5. **การสังเคราะห์** หมายถึง ความสามารถในการนำเอาเรื่องราว หรือส่วนประกอบย่อยมาเป็นเรื่องราวเดียวกัน โดยมีการตัดแปลง ริเริ่ม สร้างสรรค์ ปรับปรุงของเก่าให้มีคุณค่าขึ้น

6. **การประเมินค่า** หมายถึง ความสามารถในการพิจารณา ตัดสินคุณค่าของความคิดอย่างมีหลักเกณฑ์ เป็นการตัดสินว่าอะไรดีไม่ดียังไรใช้หลักเกณฑ์เชื่อถือได้โดยอาศัยข้อเท็จจริงภายในและภายนอก

ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง ความสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องราวต่าง ๆ ได้ทั้งภาษา รหัส สัญลักษณ์ ทั้งรูปธรรมและนามธรรม แบ่งเป็น การแปลความ การตีความ การขยายความ โดยมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อย่างแตกต่างกัน ได้ดังนี้

จักรกริช ใจดี (2542:8-9) ได้แยกความเข้าใจออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. **การแปลความ** คือ ความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมายหรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากการสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

2. **การตีความ** คือ ความสามารถในการอธิบาย หรือแปลความหมายหลายๆอันมาเรียบเรียง โดยทำการจัดระเบียบ สรุปลงเป็นเนื้อความใหม่ โดยยึดเป็นเนื้อความเดิมเป็นหลักไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

3. **การขยายความ** คือ ความสามารถที่ขยายเนื้อหาข้อมูลที่รับรู้มาให้มากขึ้น หรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิงหรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

จากทฤษฎีข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความทรงจำในเรื่องราว ข้อเท็จจริง รายละเอียดต่างๆ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ตัดแปลง อธิบาย เปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆ ได้อย่างมีเหตุผล และความรู้ความเข้าใจ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงและรวมถึงการนำความรู้ความเข้าใจไปใช้ในสถานการณ์จริงไปตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ

2.2.2.1 ความหมายของทัศนคติ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จที่เกี่ยวกับด้านทัศนคตินั้น จำเป็นต้องเริ่มศึกษาถึงทัศนคติก่อน เนื่องจากทัศนคติเป็นปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นการแสดงออกของมนุษย์ได้ ทั้งนี้มีนักวิชาการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของทัศนคติไว้ ดังนี้

อ้อมเดือน สดมณี (2540, หน้า 102) ; สอดคล้องกับ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (อ้างใน สุขชาติ ฤกษ์ไอรส, 2553, หน้า 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่าความเชื่อและความรู้สึกเชิงประเมินค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของบุคคล ความรู้สึกเชิงประเมินค่านี้เห็นได้จากทางด้านบวกถึงด้านลบทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้สิ่งต่างๆ รวมถึงผลผสมผสานของความรู้นึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มจะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น

Allport (1953, อ้างถึงใน รุ่งโรจน์ เป็งรักษา, 2548, หน้า 12) กล่าวว่า ทักษคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตใจและความคิดในการแสดงออก ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และการเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น วัตถุ สิ่งของ หรือสถานที่ที่เกี่ยวข้อง

จากความหมายของทัศนคติข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเกิดการการสั่งสมของประสบการณ์ การเรียนรู้ซึ่งมีอิทธิพลต่อการแสดงออกในพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ รวมถึงการแสดงออกต่อการตอบโต้ต่อสิ่งต่างๆ ในรูปของการประเมินค่าทั้งในทางยอมรับและในทางปฏิเสธอย่างใดอย่างหนึ่งได้เช่นกัน

2.2.2.2 การเกิดของทัศนคติ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526, หน้า 54) กล่าวถึงการเกิด ทัศนคติ ว่า ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่ง ทัศนคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิด ทัศนคติที่สำคัญ คือ

1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิด ทัศนคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2) การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิดทัศนคติ จากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่น ได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิด ทัศนคติ ต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิด ทัศนคติ ขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่ จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4) ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติ หลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

ปัจจัยต่าง ๆ ของการก่อตัวของ ทัศนคติ ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ในความเป็นจริง จะมีได้มีการเรียงลำดับตามความสำคัญ แต่อย่างไรก็ตาม ทั้งนี้เพราะปัจจัยแต่ละทางเหล่านี้ ตัวไหนจะมี

ความสำคัญต่อการก่อตัวของทัศนคติ มากหรือน้อย ย่อมสุดแล้ว แต่ว่าการพิจารณาสร้างทัศนคติต่อสิ่งดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยมากที่สุด

นอกจากนี้ เติมศักดิ์ คทวนิช (2548, หน้า314-315) ได้จำแนกถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติไว้ดังนี้

1) วัฒนธรรม แต่ละสังคมจะมีวัฒนธรรมเป็นตัวกำหนดแบบแผนเพื่อใช้ในการดำเนินชีวิตของคนในสังคมวัฒนธรรมจึงมีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อและความรู้สึกของคนในสังคมเป็นอย่างมาก ด้วยเหตุนี้คนในสังคมเดียวกันจึงมักจะแสดงพฤติกรรมออกมาในแนวทางเดียวกัน

2) ครอบครัว เป็นสถาบันทางสังคมแห่งแรกที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากเด็กมักจะมีความคิด ความเชื่อที่คล้ายตามคำอบรมสั่งสอนของพ่อแม่ ดังนั้นทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับการปลูกฝังจากครอบครัวมาแล้วมักจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก จึงทำให้พบว่าทัศนคติของพ่อแม่กับลูกจึงมีความคล้ายคลึงกันมาก

3) ประสบการณ์ ที่บุคคลได้รับจะมีส่วนสำคัญต่อการเกิดทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ทั้งทางบวกและทางลบ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่มีอยู่เดิม

4) อิทธิพลของกลุ่มทางสังคม ได้แก่ กลุ่มเพื่อนสนิท เพื่อนร่วมงาน กลุ่มดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติไปทิศทางหนึ่งทิศทางใดได้ง่าย โดยเฉพาะในเด็กวัยรุ่น เนื่องจากความเป็นเพื่อนย่อมทำให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนม โดยเฉพาะเพื่อนที่มีอายุรุ่นราวคราวเดียวกันด้วยแล้วมักจะมีความคิดที่คล้ายตามกันได้

5) สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ แม้กระทั่งอินเทอร์เน็ต เหล่านี้จะมีบทบาทสำคัญต่อการชักจูงใจให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปในทิศทางใดก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจากสื่อมวลชนทั้งหลายจะทำหน้าที่บิดเบือนข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้บริโภคข่าวสารมักถูกโน้มน้าวความคิดจากสื่อมวลชนได้ง่ายถ้าบุคคลผู้รับข่าวสารขาดวิจารณญาณในการรับข้อมูลที่ตีพอ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปถึงแนวคิดของการเกิดของทัศนคติได้ว่า ทัศนคติเกิดขึ้นได้จากแบบแผนทางวัฒนธรรมซึ่งความเชื่อและความรู้สึกของคนในสังคมจะแสดงพฤติกรรมออกมาตามสังคมที่ตนเองอยู่ในทิศทางเดียวกัน อิทธิพลของการเลี้ยงดูจากครอบครัวซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมแห่งแรกที่มีอิทธิพลและมักจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก และอิทธิพลจากประสบการณ์เดิมซึ่งมีส่วนสังคมต่อการเกิดทัศนคติทั้งในทางบวกและในทางลบ รวมไปถึงอิทธิพลของกลุ่มสังคมที่มีเพื่อนที่มีอายุในคราวเดียวกันจะมีความคิดที่คล้ายคลึงกันและมีความคิดที่คล้ายตามกันได้ และสื่อมวลชนที่เป็นอิทธิพลที่มักจะทำให้มนุษย์ถูกโน้มน้าวความคิดได้ง่ายถ้าผู้ได้รับข้อมูลขาดวิจารณญาณที่ในการรับข้อมูลที่ตีพอ

2.2.2.3 องค์ประกอบของทัศนคติ

แม้ทัศนคติของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันก็ตาม แต่องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน โดยมีนักวิชาการที่กล่าวไว้หลายท่าน ดังนี้

สร้อยตระกูล ติวยานนท์ (อรรถมานะ2541) , หน้า 41 กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติไว้ว่า

1) องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจนี้จะเป็นการแสดงออกซึ่งความเชื่อ การรับรู้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญหาในระดับที่สูงขึ้น สิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้ก็คือ จะประกอบด้วยความเชื่อที่ได้ประเมินค่าแล้วว่าน่าชื่นชมหรือไม่ชื่นชม ดีหรือไม่ดี และยังรวมไปถึงความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างไรต่อเป้าหมายทัศนคตินั้นจึงจะเหมาะสมที่สุด

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะ เป็นสภาพทางอารมณ์(Emotion) ประกอบกับการประเมิน ในสิ่งนั้นๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นองค์ประกอบด้านนี้จึงประกอบด้วย การประเมินความรู้สึก ความชอบ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อสิ่งของหรือบุคคล ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1. ความรู้สึกทางบวก เช่น ความเห็นอกเห็นใจ ความชอบพอ ความพึงพอใจ ความชอบใจ เป็นต้น

2.2. ความรู้สึกทางลบ เช่น ความไม่พึงพอใจ ความรู้สึกรังเกียจ ความไม่ชอบพอ เป็นต้น

องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกนับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติ หรือศูนย์กลางของทัศนคติเนื่องจากความรู้สึกจะเกี่ยวข้องกับการกระทำ ยกตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้สึกบวก เราจะอยากเข้าใกล้สิ่งนั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าเรารู้สึกทางลบ เราก็จะหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ไม่ชอบ

3) องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือไม่ชอบ อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้นๆ เช่น บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติธรรม บุคคลผู้นั้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมการปฏิบัติธรรม ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ดี ก็เกิดพฤติกรรมหนีหรือหลีกเลี่ยง

อุดม สำอางกุล (2524, หน้า 78-79) ได้แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติเป็น 3 ประการ ได้แก่

1) องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) เป็นเรื่องของ การรับรู้ของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นการรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ ว่ารู้สิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้อย่างไร รู้ในทางที่ดีหรือไม่ดี ทางบวกหรือทางลบ ซึ่งจะก่อให้เกิดทัศนคติขึ้น ถ้าเรารู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีเราก็จะมีเจตคติต่อสิ่งนั้นในทางที่ดี และถ้ารู้สิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ไม่ดีเราก็จะมีเจตคติไม่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย ถ้าเราไม่รู้จักสิ่งใดเลยเจตคติก็จะไม่เกิดขึ้นหรือไม่สิ่งใดในโลกเราก็จะไม่เกิดเจตคติต่อสิ่งใดๆ เลย

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component or Feeling Component) เป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึกซึ่งถูกเร้ามาจากการรู้ขึ้นเมื่อเราเกิดการรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วจะทำให้เราเกิดความรู้สึกในทางดีหรือไม่ดี ถ้าเรารู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ไม่ดีเราก็จะไม่ชอบหรือไม่พอใจในสิ่งนั้นก็จะทำให้เกิดเจตคติในทางใดทางหนึ่ง คือชอบหรือไม่ชอบ ความรู้สึกนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยากมากไม่เหมือนกับความจริงต่างๆ ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าถ้ามีเหตุผลเพียงพอ

3) องค์ประกอบด้านแนวโน้มในเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ (Action tendency Component or Behavioral Tendency Component) เป็นองค์ประกอบที่มีแนวโน้มในทางปฏิบัติ คือความพร้อม หรือความโน้มเอียงล่วงหน้าที่จะกระทำหรือตอบสนอง ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากความคิดความรู้สึกของบุคคลที่จะแสดงออกในรูปการยอมรับหรือปฏิเสธการเข้าหาหรือถอยหนี

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าแนวความคิดของสรั้อยตระกูล ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541, หน้า 41); อุดม สำอางกุล (2524, หน้า 78-79) สอดคล้องกันในด้านของ ทัศนคติที่ประกอบไปด้วยองค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ ด้านความรู้สึกทั้งทางบวกและทางลบ รวมไปถึงด้านแนวโน้มของพฤติกรรมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือไม่ชอบ อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้นๆ องค์ประกอบเหล่านี้จะส่งผลต่อทัศนคติด้านความรู้ อารมณ์ ความรู้สึกซึ่งถูกเร้ามาจากการรู้ขึ้นเมื่อเราเกิดการรู้สิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้วจะทำให้เราเกิดความรู้สึกในทางดีหรือไม่ดี ถ้าเรารู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ไม่ดีเราก็จะไม่ชอบหรือไม่พอใจในสิ่งนั้นก็จะทำให้เกิดเจตคติในทางใดทางหนึ่ง ความรู้สึก และพฤติกรรมจะแสดงผลการรับรู้ผ่านสิ่งเร้าต่างๆ และจะแสดงผลก่อให้เกิดทัศนคติ และทัศนคติที่เกิดขึ้นจะผันแปรไปตามการรับรู้

2.2.2.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

Mcquire (1969 อ้างถึงใน สมสิทธิ์ สองประสม, 2550, หน้า 33) ได้อธิบายกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) การสนใจ (Attention) คือ ความสนใจข้อมูลใหม่ๆ ซึ่งผ่านการรับรู้ของประสาทสัมผัสมากมาย และส่วนใหญ่มักจะผ่านมาแล้วก็เลยไป มีข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้นที่บุคคลสนใจที่จะรับไว้พิจารณาศึกษา ซึ่งจะเป็จุดเริ่มต้นของการเกิดหรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ปัญหาสำคัญสำหรับขั้นตอนนี้ก็คือ ความสนใจในการเลือกรับรู้ ซึ่งขึ้นอยู่กับแหล่งที่มาและเนื้อหาของข่าวสาร (Source and Message) ผู้ให้ข่าวหรือผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) ที่มีความเชี่ยวชาญน่าเชื่อถือ มีความเข้าใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะทำให้ผู้รับสารเกิดความสนใจสิ่งที่เขานำมามากกว่าผู้ให้ที่ไม่มีคุณลักษณะดังกล่าว โดยเฉพาะเนื้อหาของข่าวสาร ข้อมูลที่บุคคลมักจะพยายามเลือกสิ่งที่สุดคล้องกับทัศนคติ ค่านิยมที่เขามีอยู่และจะหลีกเลี่ยงประเภทข้อมูลที่ขัดกับทัศนคติและค่านิยมของเขาเช่นกัน

2) ความเข้าใจ (Comprehension) ช่วงตอนนี้สำคัญสำหรับกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติ เพราะถ้าผู้รับไม่สามารถทำความเข้าใจกับข้อมูลใหม่ได้หรือเข้าใจข้อมูลผิด การเปลี่ยนทัศนคติย่อมจะไม่เป็นไปในทิศทางที่ปรารถนา แต่การที่จะให้ผู้รับเข้าใจสิ่งใหม่ได้อย่างถูกต้อง บางครั้งก็ไม่ใช่ง่าย เนื่องจากมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนี้

แหล่งข้อมูล (Source Factors) ถ้าผู้ให้ข้อมูลรู้จักผู้รับดี ทราบถึงความต้องการระดับความสามารถย่อมจะจัดข้อมูลได้ตรงกับความต้องการและมีความง่ายพอเหมาะกับผู้รับ ซึ่งจะทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

ตัวข้อมูล (Message Factors) ถ้าข้อมูลมีความชัดเจนและไม่ยากเกินไปสำหรับผู้รับ อีกทั้งผู้ให้ได้จัดเรียงลำดับเนื้อหาดี มีการแจกแจงในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ ผู้รับไม่ต้องใช้ความพยายามมากนักก็สามารถทำความเข้าใจได้ ก็จะไม่เกิดความเบื่อหน่ายและอยากศึกษาเพิ่มเติม

การส่งข้อมูล (Channel Factors) ถ้าผู้รับมีโอกาสซักถาม และผู้ให้ได้แจกแจงอธิบายสิ่ง ที่ผู้รับคับข้องใจ ย่อมจะช่วยให้เข้าใจดีกว่าการส่งข้อมูลผ่านทางสื่อมวลชน

ผู้รับ (Audience Factors) ผู้รับที่มีลักษณะต่อต้าน มีความเชื่อมั่นตนเองสูง หรือมีอคติในเรื่องนั้นมักจะไม่นิยมรับฟัง หรือยอมทำความเข้าใจเพราะเชื่อว่าตนรู้เรื่องนั้นดีแล้ว ในทางตรงกันข้าม ผู้รับที่มีระดับความสามารถต่ำและข้อมูลมีความยุ่งยากซับซ้อน ก็จะหลีกเลี่ยงไม่ยอมรับฟังเช่นกัน เพราะเชื่อว่าตนไม่สามารถจะทำความเข้าใจได้ ในสังคมหนึ่งๆ ย่อมมีกลุ่มบุคคลหลายลักษณะที่แตกต่างกัน การจัดข้อมูล วิธีการส่งข้อมูลจึงต้องคำนึงถึงคุณลักษณะของผู้รับในแต่ละกลุ่มเป็นสำคัญ

3) การยอมรับ (Yielding) (Kelman, 1958 อ้างถึงใน สมสิทธิ์ สองประสม, 2550, หน้า 65) ได้อธิบายลักษณะของการยอมรับว่ามี 3 แบบด้วยกัน คือ

1. การยอมตาม (Compliance) เป็นลักษณะการยอมรับแบบหนึ่ง ซึ่งอาจเนื่องจากความเกรงกลัวอิทธิพล หรือมุ่งหวังได้รับความพึงพอใจจากกลุ่มบุคคลหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งจะมีผลทำให้เขาได้รับสิ่งตอบแทนอย่างอื่นในภายหลัง ฉะนั้นการทำให้จึงไม่ใช่เพราะเขาเชื่อ หรือเห็นว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์

อย่างแท้จริงการยอมรับดังกล่าวนี้ จึงอาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติได้เลยก็เป็นได้ เพราะบุคคลไม่ได้เปลี่ยนข้อคิดเห็น และไม่ได้เห็นด้วยกับการกระทำนั้น แต่ทำไปเพื่อประโยชน์อย่างอื่น

2. การเลียนแบบ (Identification) เป็นการยอมรับเนื่องจากบุคคลต้องการทำตนให้คล้ายคลึงกับผู้ที่ตนเลื่อมใสศรัทธา เพราะพอใจในสิ่งที่บุคคลนั้นมีอยู่หรือต้องการได้รับการจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน การเปลี่ยนทัศนคติอันเนื่องมาจากการเลียนแบบนี้จะมีอิทธิพลมากน้อยต่อบุคคล ขึ้นอยู่กับความประทับใจ (Attractive) ของบุคคลที่เป็นตัวแบบนั่นเอง

3. การยอมรับและผสมผสานสงใหม่เข้ากับสิ่งที่ตนมีอยู่เดิม (Internalization) การเปลี่ยน ทัศนคติด้วยวิธีนี้ จะเกิดเมื่อบุคคลได้ประเมินสิ่งนั้นและยอมรับว่าดีมีประโยชน์ตรงกับความต้องการของตนเอง และสอดคล้องกับสิ่งที่เขามีอยู่เป็นการยอมรับที่เกิดจากความพึงพอใจของผู้รับเอง

4) ความจำ (Retention) เมื่อมีการยอมรับสิ่งใหม่และมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเกิดขึ้น ปัญหาที่ ตามมาก็คือ ความคงอยู่ของทัศนคติใหม่ นั่นคือ บุคคลจะจำไว้นานเท่าใด แน่นนอนยอมขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 อย่าง ตามที่กล่าวมาแล้วในเรื่องความเข้าใจ เป็นต้นว่า ถ้าผู้ให้มีอำนาจดึงดูดและมีความน่าเชื่อถือ สามารถควบคุม หรือกระตุ้นให้ผู้รับทำซ้ำในเรื่องเดิมหลายๆ ครั้ง และถ้าสิ่งนั้นมีคุณค่าสำคัญ และตรงกับความต้องการของผู้รับ ก็คงจะคงอยู่นานด้วย

5) การกระทำ (Action) เป็นขั้นตอนที่นำสิ่งใหม่ไปปฏิบัติจริง อาจมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างถาวรเกิดขึ้น ถ้าผู้รับประเมินแล้วผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหมาย หรือทัศนคติอาจไม่ได้รับการสนับสนุนให้คงอยู่ ถ้าผลที่เกิดจากการกระทำเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติกับทัศนคติที่มีอยู่เดิม

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่ากระบวนการเปลี่ยนทัศนคติซึ่งมีอยู่ 5 ขั้นตอน ได้แก่ ความสนใจ ความเข้าใจ การยอมรับ ความจำ และการกระทำ จากแนวความคิดทั้ง 5 ขั้นตอนที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า มนุษย์เมื่อเกิดความสนใจข้อมูลใหม่ๆ ซึ่งผ่านการรับรู้ของประสาทสัมผัสสมากาย และส่วนใหญ่มักจะผ่านมาแล้วก็เลยไป มีข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้นที่บุคคลสนใจที่จะรับไว้พิจารณาศึกษา ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มต้นของการเกิดหรือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ แต่ปัญหาสำคัญสำหรับขั้นตอนนี้ก็คือ ความสนใจในการเลือกรับรู้ จึงก่อให้เกิดกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติจะให้ผู้รับเข้าใจสิ่งใหม่ได้อย่างถูกต้องโดยการจัดข้อมูลได้ตรงกับความต้องการและมีความยากง่ายพอเหมาะกับผู้รับ ซึ่งจะทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นถ้าข้อมูลมีความชัดเจนและไม่ยากเกินไปสำหรับผู้รับ อีกทั้งผู้ให้ได้จัดเรียงลำดับเนื้อหาดี มีการแจกแจงในรูปแบบที่ง่ายต่อความเข้าใจ รวมไปถึงการช่วยให้ผู้รับได้มีโอกาสซักถาม และผู้ให้ได้แจกแจงอธิบายสิ่งที่ผู้รับจับข้องใจหรือแม้ว่าผู้รับที่มีลักษณะต่อต้าน มีความเชื่อมั่นตนเองสูง หรือมีอคติในเรื่องนั้นมักจะไม่นิยมรับฟัง หรือยอมทำความเข้าใจเพราะเชื่อว่าตนรู้เรื่องนั้นดีแล้ว ก็จะต้องลักษณะของการยอมรับทั้งการยอมรับตาม การเลียนแบบ และการยอมรับผสมผสานสงใหม่เข้ากับสิ่งที่ตนมีอยู่เดิมซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับสิ่งใหม่และมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเกิดขึ้น ปัญหาที่ ตามมาก็คือ ความคงอยู่ของทัศนคติใหม่น่า

สิ่งใหม่ไปปฏิบัติจริง ซึ่งอาจมีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างถาวรเกิดขึ้นหรือผลที่เกิดจากการกระทำเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติกับทัศนคติที่มีอยู่เดิม

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

การมีส่วนร่วม ตามพจนานุกรมอังกฤษฉบับออกฟอร์ด (อ้างในเกียรติจร วจนะสวัสดิ์. 2550, หน้า 1) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า “เป็นการมีส่วน (ร่วมกับคนอื่น) ในการกระทำบางอย่างหรือบางเรื่อง” คำว่า การมีส่วนร่วม โดยมากมักจะใช้ในความหมายตรงข้ามกับคำว่า “การเมินเฉย (Apathy)” ดังนั้น การมีส่วนร่วมตามความหมายข้างต้น จึงหมายถึง การที่บุคคลกระทำการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือในประเด็นที่บุคคลนั้นสนใจ ไม่ว่าจะเขาจะได้ปฏิบัติเพื่อแสดงถึงความสนใจอย่างจริงจังหรือไม่ก็ตาม และไม่จำเป็นที่บุคคลนั้นจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับกิจกรรมนั้นโดยตรงก็ได้ แต่การมีทัศนคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ห่วงใย ก็เพียงพอแล้วที่จะเรียกว่าเป็นการมีส่วนร่วมได้ นอกจากนี้ยังให้คำจำกัดความของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า “การมีส่วนร่วมของประชาชน” ซึ่งหมายถึง การที่กลุ่มประชาชน หรือขบวนการที่สมาชิกของชุมชนที่กระทำออกมาในลักษณะของการทำงานร่วมกัน ที่จะแสดงให้เห็นถึงความต้องการร่วม ความสนใจร่วม มีความต้องการที่จะบรรลุถึงเป้าหมายร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมหรือการเมือง หรือการดำเนินการร่วมกันเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจ มติชน ไม่ว่าจะผ่านทางตรงหรือทางอ้อม หรือการดำเนินการเพื่อให้เกิดอิทธิพลต่อรองอำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจ การปรับปรุงสภาพทางสังคมในกลุ่มชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2554, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ว่า การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิในกระบวนการนโยบายสาธารณะทั้งในด้านการให้และรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ การร่วมตัดสินใจ ทั้งในขั้นตอนการริเริ่มนโยบาย การจัดทำแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม การวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งการปฏิบัติ การติดตาม และประเมินผลตามนโยบายแผนงาน โครงการหรือกิจกรรม

ยงยุทธ บุราสิทธิ์ (2532, หน้า 28) ได้กล่าวถึงมิติแห่งการมีส่วนร่วม (dimension of participation) ว่า อาจแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้

2.2.3.1 การเตรียมการ (prerequisites to participation) สิ่งจำเป็นที่ต้องเตรียมพร้อมก่อนการระดมการมีส่วนร่วมของประชาชน คือ

1) การให้ความรู้แก่ประชาชน เพื่อปลุกกระตุ้นให้เห็นสภาพปัญหาที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตลอดจนความรู้ ความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับประเด็นปัญหาเหล่านั้น

2) การรู้จักใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญจากแหล่งต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาได้รวดเร็ว และตัดสินใจแก้ปัญหาได้ดี

3) การลงมือปฏิบัติ จะต้องสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.3.2 ลักษณะของการมีส่วนร่วม (aspects of participation) การมีส่วนร่วมมีหลายระดับ ตั้งแต่เป็นสมาชิกจนถึงผู้นำหรือประธานกรรมการ ดังนี้

- 1) เป็นสมาชิก
- 2) เป็นสมาชิกที่เข้าร่วมประชุม
- 3) เป็นสมาชิกที่บริจาคเงินช่วยเหลือ
- 4) เป็นกรรมการ
- 5) เป็นประธานกรรมการ

นอกจากนี้แล้วยังพิจารณาจากลักษณะต่อไปนี้

- 1) สมาชิกนั้นทำอะไรระหว่างการประชุม (what members do between meetings)
- 2) สมาชิกเสนอทำอะไรในที่ประชุม (what part they play during meeting)

2.2.3.3 แบบอย่างผู้มีส่วนร่วม (types of participation) ผู้มีส่วนร่วมมี 3 แบบ ดังนี้

- 1) เป็นผู้กระทำ (the actor) คือมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันในกิจกรรม
- 2) เป็นผู้รับผลการกระทำ (the recipient) คือ ได้รับผลจากกิจกรรมโดยตรง
- 3) เป็นสาธารณชนทั่วไป (the public) คือประชาชนทั่วไปที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้อง

โดยตรง แต่มีความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรม

2.2.3.4 ขั้นตอนของการระดมการมีส่วนร่วม (stages of organization development) อาจพิจารณาได้ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการจัดตั้งองค์กร เป็นขั้นทำความรู้จักชุมชน เข้าใจความเป็นไปในชุมชน จำแนกกลุ่มประชาชน เป้าหมายรวมของกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องโดยตรง (แม้จำนวนน้อย)
- 2) ขั้นตอนงานสัมฤทธิ์ผล เป็นขั้นที่กลุ่มเล็ก ๆ ดังกล่าว ได้ทำกิจกรรมแล้วสัมฤทธิ์ผลจึงทำให้สามารถดึงประชาชนนอกกลุ่มเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้น
- 3) ขั้นต่อเนื่องหรือยุติ เป็นขั้นประเมินผลงานของกลุ่ม หากมีประโยชน์ก็ทำต่อเนื่องไว้ ผลประโยชน์ก็ยุติ

สุชาติ จักรพิสุทธิ์ (2548, หน้า 16) ได้สรุปหลักการและขั้นตอนของ “การมีส่วนร่วม” ไว้ ดังนี้

- 1) การระดมความคิด คือ การคิดค้นและวิเคราะห์ปัญหาร่วมกัน ในลักษณะของการร่วมคิด มิใช่จากฝ่ายหนึ่งฝ่ายเดียว บนพื้นฐานความศรัทธาว่าทุกคนที่เข้ามามีส่วนร่วมนั้นมีศักยภาพ

2) การวางแผนคือ นำสิ่งที่ร่วมกันคิดมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการร่วมกัน ด้วยการระดมทรัพยากรจากทุกฝ่าย เช่น คน สิ่งของ งบประมาณ เวลา เป็นต้น

3) การลงมือทำ คือ การลงมือนำแผนงานที่ได้ร่วมกันทำหรือแบ่งงานกันรับผิดชอบให้เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้

4) การติดตามประเมินผล คือ ร่วมกันติดตามผลงานที่ทำ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงาน ร่วมกันคิดพัฒนาปรับปรุงให้งานดีขึ้น

5) การรับประโยชน์ร่วมกัน มีทั้งผลประโยชน์ทางรูปธรรมที่ต้องการให้เกิดตามกิจกรรมที่ทำนั้น และผลประโยชน์โดยอ้อม แต่มีความสำคัญมาก คือการเรียนรู้จากการร่วมคิดร่วมทำ และความสัมพันธ์ระหว่างภาคีที่พัฒนาไปสู่การมีส่วนร่วมที่สมานฉันท์ เสมอภาค และเอื้ออาทรกันมากขึ้นเป็นลำดับ

นรินทร์ชัน พัฒนพงศา (2547, หน้า 17-18) ได้จัดแบ่งระดับการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

- 1) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลของตน/ ครอบครัว/ ชุมชนของตน
- 2) การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
- 3) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ โดยเฉพาะเกี่ยวกับโครงการที่ตนจะมีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็น 3 กรณี แล้วแต่กิจกรรมนั้นจะอยู่ในขั้นตอนใด

3.1) ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจน้อยกว่าเจ้าของโครงการ

3.2) ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจเท่ากับเจ้าของโครงการ

3.3) ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจมากกว่าเจ้าของโครงการ

4) การมีส่วนร่วมทำ คือร่วมในขั้นตอนการดำเนินงาน

5) การมีส่วนร่วมสนับสนุนคือ ไม่มีโอกาสร่วมทำแต่มีส่วนร่วมช่วยเหลือด้านอื่นๆ

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ และถวิลวดี บุรีกุล (2550, หน้า 28-33) กล่าวว่า วิธีการแบ่งระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชน อาจแบ่งได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความละเอียดของการแบ่งเป็นสำคัญ อาทิ การแบ่งระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนจากระดับต่ำไปหาระดับสูงสุด ออกเป็นระดับต่างๆ และจำนวนประชาชนที่เกี่ยวข้องในแต่ละระดับของการมีส่วนร่วมกล่าวคือถ้าระดับการมีส่วนร่วมต่ำจำนวนประชาชนที่เกี่ยวข้องจะมากและยิ่งระดับการมีส่วนร่วมสูงขึ้นเพียงใดจำนวนประชาชนก็จะลดลงตามลำดับ

การแบ่งระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนเรียงตามลำดับจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ประกอบไปด้วย

1) ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดของการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้วางแผนโครงการ แต่ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องใดๆ วิธีการให้ข้อมูลอาจทำได้หลายวิธี เช่น การแถลงข่าว การแจกข่าว การแสดงนิทรรศการและการกระทำของหนังสือพิมพ์ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ

2) ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับสูงกว่าระดับแรก หมายถึงผู้วางแผนโครงการเชิญชวนให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นเพื่อให้ข้อมูลมากขึ้น และประเด็นในการประเมิน ข้อดีข้อเสียชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับโครงการต่างๆ

3) ระดับการปรึกษาหารือ เป็นระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สูงกว่าเปิดรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน เป็นการเจรจาอย่างเป็นทางการระหว่างผู้วางแผนโครงการและประชาชน เพื่อประเมินความก้าวหน้าหรือประเด็นข้อสงสัยต่างๆ เช่น การจัดประชุม การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการเปิดกว้างรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น

4) ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นระดับขั้นที่สูงกว่าการปรึกษาหารือ จะเป็นเรื่องของการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมกันในการวางแผนเตรียมโครงการ และผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการเหมาะสมที่จะใช้สำหรับการพิจารณาในประเด็นที่ยุ่ยากซับซ้อนและมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้กลุ่มที่ปรึกษาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาต่างๆที่เกี่ยวข้องการใช้อนุญาตตุลาการเพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งและการเจรจาเพื่อหาทางประนีประนอมกัน เป็นต้น

5) ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับขั้นที่สูงถัดจากระดับวางแผนร่วมกัน เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนในพื้นที่ร่วมกันดำเนินโครงการเป็นขั้นการนำโครงการไปปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

6) ระดับการควบคุมโดยประชาชน เป็นระดับสูงสุดของการมีส่วนร่วมโดยประชาชน เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ทั้งหมด เช่น การลงประชามติ

จากทฤษฎีและแนวคิดการมีส่วนร่วมที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมจะต้องอาศัยการให้ความรู้แก่ประชาชน การลงมือปฏิบัติ โดยจะต้องสามารถกระทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการระดมความคิด การชว่กันวางแผนและการลงมือทำร่วมกัน การรับผลประโยชน์ร่วมกัน เนื่องจากการเรียนรู้จากการร่วมคิดร่วมทำ จะพัฒนาไปสู่การมีส่วนร่วมที่สมานฉันท์เสมอภาค และเอื้ออาทรกันมากขึ้นเป็นลำดับ

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ภาวะผู้นำ นับว่าเป็นเรื่องที่ได้รับการกล่าวขวัญถึงอย่างกว้างขวางในทุกองค์การ โดยทั่วไปมนุษย์มักมีความเชื่อและคาดหวังว่าบุคคลที่เป็นผู้นำจะต้องมีศักยภาพเพียงพอที่จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ ภาวะผู้นำเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในองค์การและสังเกตเห็นได้ทั่วไปจากพฤติกรรมการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันของมนุษย์ ภาวะผู้นำเป็นองค์ประกอบทางการบริหารอย่างหนึ่งที่มีมีการเคลื่อนไหวอยู่ในองค์การบางครั้งภาวะผู้นำช่วยกระตุ้นผู้ตามให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง แต่บางครั้งภาวะผู้นำก็ทำลายความเข้มแข็งขององค์การ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำสามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ (Trewatha and Newport, 1982 : 383)

“ภาวะผู้นำ” หรือ “Leadership” เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารงาน และเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาต้องมีภาวะผู้นำ เพราะพฤติกรรมของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพสูงสุดได้

แนวคิดและทฤษฎีภาวะผู้นำได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลายทั้งนักวิชาการต่างชาติ และนักวิชาการชาวไทย ดังนี้

George,(อ้างถึงใน ศิตาพร ยังกง และพัชรี คงสมัย,2541, หน้า 131) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ การกระทำของบุคคลที่สามารถผลักดันให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นเกิดความพยายามต่อสู้ให้ถึงจุดหมายของตนหรือของกลุ่มได้ สอดคล้องกับ Terry (1960, หน้า 293) และ Stogdill (1974, หน้า 411) กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ การใช้อำนาจหรืออิทธิพลให้คนอื่นเกิดความพอใจที่จะทำงานเพื่อกลุ่ม และให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม และผู้ที่มีความคิดริเริ่มและอ้างไว้ซึ่งโครงสร้างของความคาดหวัง และความสัมพันธ์ระหว่างกันของกลุ่มสมาชิก

Schwartz ,1980 (อ้างถึงใน อำไพ อินทรประเสริฐ,2542,หน้า 2) ; สอดคล้องกับ Burns (1978) ได้ให้ความหมายของ ภาวะผู้นำไว้ว่า ผู้ที่มีศิลปะในการนำลูกน้อง หรือผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ รวมไปถึงพฤติกรรมที่ผู้นำทำให้ผู้ตามสามารถบรรลุจุดหมายที่แสดงออกถึง แรงจูงใจ ค่านิยม ความต้องการ ความจำเป็น ทั้งความคาดหวังของผู้นำและผู้ตาม

Bass (1985, หน้า 11) ; Yukl (1994, หน้า 69) ได้กล่าวไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานของผู้ตาม ต้องให้เกิดเป้าหมายตามที่กำหนด ทศนคติ ความเชื่อมั่น และความต้องการของผู้ตามได้รับการเปลี่ยนแปลงจากระดับต่ำไปสู่ระดับสูง และการบูรณาการบุคคล วัสดุ อุปกรณ์ และความคิดในกลุ่มเพื่อรวมพลังในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของกลุ่ม โดยความเต็มใจของสมาชิกในกลุ่ม และขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำกลุ่ม

นอกจากนักวิชาการต่างชาติแล้ว แนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำก็ได้มีนักวิชาการชาวไทยก็ได้ให้ความหมายของไว้แตกต่างกันอย่างหลากหลาย ไว้ดังนี้

วิโรจน์ สารรัตน์ (2542, หน้า 106) ให้ความหมายเกี่ยวกับภาวะผู้นำ ไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการที่ผู้บริหารจะให้มอิทธิพลต่อผู้อื่น มีจุดหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดหมายขององค์กร สอดคล้องกับ เศาวนิต เศาณานนท์ (2542, หน้า 4-5) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ กระบวนการที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือมากกว่า พยายามใช้อิทธิพลของกลุ่ม หรือของตน กระตุ้น ชี้นำ หรือผลักดันให้บุคคลอื่นกลุ่มบุคคลอื่นมีความเต็มใจ กระตือรือร้นในการกระทำสิ่งต่างๆ ตามความต้องการ โดยมีความสำเร็จของกลุ่มหรือองค์กรเป็นเป้าหมาย

ธร สุนทรายุทธ (2543, หน้า 97) ; สอดคล้องกับ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2544, หน้า 31) ได้ให้ความหมายไว้ว่าภาวะผู้นำ คือ พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลหนึ่ง ที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่ม ให้บรรลุ

วัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกัน หรือเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำ และผู้ตาม ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน หรือเป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับความสามารถของแต่ละบุคคล ในอันที่จะก่อให้เกิดการกระทำกิจกรรมในกลุ่ม เพื่อให้ได้ตามมาซึ่งเป้าหมายที่ต้องการ

พระธรรมปิฎก (2544, หน้า 2) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ บุคคลที่จะมาประสานช่วยให้คนทั้งหลายร่วมกัน โดยไม่ว่าจะเป็นการอยู่ร่วมกันก็ตาม หรือทำการร่วมกันก็ตาม ให้พากันไปด้วยดี สู่จุดหมายที่ดีงาม

นิตย สัมมาพันธ์ (2546, หน้า 31) ; สอดคล้องกับ สมบูรณ์ ศิริสรรทริธู(2547, หน้า 25) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ รูปแบบของกระบวนการใช้อิทธิพล เป็นความสามารถในการนำของผู้นำ หรือกลุ่มในอันที่จะก่อให้เกิดการกระทำกิจกรรม การเปลี่ยนแปลง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม และทำให้มีพลังชนิดหนึ่งที่สามารถส่งแรงกระทำอันก่อให้เกิดการขับเคลื่อนกลุ่มคน และระบบองค์กรไปสู่การบรรลุเป้าประสงค์ได้

อาคม วัดโธสง (2547, หน้า 3) ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะผู้นำ คือ พฤติกรรมที่แสดงออกไปในรูปของกระบวนการ ความสามารถหรือกิจกรรม ซึ่งอาจก่อให้เกิดอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลอื่น โดยที่บุคคลอื่นจะปฏิบัติตามเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ และการสร้างผู้นำในการเปลี่ยนแปลงให้มีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ สามารถกำหนดทิศทางการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนและมีความมุ่งมั่นต่อการสร้างภาพขององค์กร สามารถนำพาองค์กรไปในทิศทางตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ได้ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2549, หน้า 59)

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า “ภาวะผู้นำผู้บริหาร” คือ ศิลปะหรือความสามารถของผู้บริหาร ที่แสดงการใช้กระบวนการการบริหารงาน ใช้อำนาจ หรืออิทธิพลที่มีอยู่ในตนเอง ในการจูงใจหรือโน้มน้าวเพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจกับตน ดำเนินการจนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของเป้าหมายที่กำหนดไว้

2.2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้กำหนดความหมายของนโยบายไว้ว่า “นโยบาย” หมายถึง หลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการ และ ปทานุกรม Oxford English Dictionary ได้ให้คำจำกัดความของนโยบายไว้ว่า “นโยบาย” หมายถึง ความฉลาดและการใช้ดุลยพินิจที่หลักแหลมในทางการเมือง ศิลปะแห่งการดำเนินกิจการของบ้านเมือง การดำเนินการที่ฉลาดรอบคอบ แนวทางการดำเนินการของรัฐบาลพรรคการเมือง เป็นต้น (อ้างถึงใน จุมพล หนีมพานิช, 2549 : 5) นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่านโยบายไว้เพิ่มเติม ดังนี้ Helco (อ้างถึงใน จุมพล

หมิมพานิช, 2549 : 5) ได้กล่าวถึงความหมายของนโยบายไว้ว่า นโยบาย เป็นมากกว่าแนวทางการดำเนินการที่จริงจังหรือตั้งใจ นอกจากนี้ยังมีคำนิยามของคำว่านโยบายในฐานะต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ นโยบาย ในฐานะป้ายประกาศกิจกรรมของรัฐบาล ในฐานะเป้าหมายทั่วไปของกิจกรรมของรัฐที่พึงปรารถนา ในฐานะข้อเสนอที่เฉพาะเจาะจง ในฐานะการตัดสินใจของรัฐบาล ในฐานะการให้อำนาจอย่างเป็นทางการ ในฐานะแผนงาน ในฐานะผลผลิต ในฐานะผลลัพธ์ ในฐานะทฤษฎีและตัวแบบ และสุดท้ายในฐานะกระบวนการ Brain W. Hogwood and Lewis A.Gunn (อ้างถึงใน จุมพล หมิมพานิช, 2549 : 6)

อมร รักษาสัตย์ (2522 : 1) ; สอดคล้องกับประชุม รอดประเสริฐ (2544 : 13) ได้กล่าวว่า นโยบายเป็นข้อความหรือความเข้าใจร่วมกันอย่างกว้าง ๆ ที่ใช้เป็นแนวทางการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของผู้บริหารและของหน่วยงาน และการออกอุบายหรือกลเม็ดที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้พิจารณาเห็นว่าเป็นทางที่จะนำไปสู่ เป้าหมายส่วนรวมในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างเหมาะสมที่สุด นอกจากนี้ ยังได้มีการเปรียบเทียบว่านโยบายเปรียบเสมือนเข็มทิศและหางเสือในการเดินเรือ ที่จะพาเรือไปในทิศทางที่กำหนดไว้ได้ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นที่จะต้องกำหนดนโยบายการศึกษาให้สอดคล้องกับการพัฒนา ประเทศและการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน เพื่อจะพาประเทศให้พัฒนาไปในทิศทางที่ต้องการ

สรุป นโยบาย คือ ข้อเสนอสำหรับแนวทางการดำเนินงานของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือรัฐบาล ภายในสภาพแวดล้อมแบบหนึ่งจะมีทั้งอุปสรรค และโอกาสบางประการด้วย อุปสรรคและโอกาสที่มีนั่นเอง ที่ผลักดันให้มีการเสนอนโยบายขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์และเอาชนะสภาพการณ์เช่น นั้น ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่เป้าหมายอย่างหนึ่งอย่างใดนั่นเอง และข้อความทั่วไปที่อธิบายถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะบรรลุถึงคำแถลงนโยบาย (policy statement) เป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ซึ่งจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับนโยบาย ที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า นโยบาย หมายถึง แนวทางหรือกรอบที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานหรือปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์และเป็นแนวทางการตัดสินใจเพื่อการปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของผู้บริหารและของหน่วยงาน

2.2.6 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร

แนวความคิดด้านการสื่อสารองค์กร : ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อการบริหาร การเปลี่ยนแปลง มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

การเปลี่ยนแปลงองค์การมักก่อให้เกิดปัญหา คือความเข้าใจของพนักงาน (Quirke , 1997, p.133) ซึ่งอาจเกิดจากการที่ผู้นำองค์กร สื่อสารกับพนักงานน้อยจนเกินไป ทำให้ส่งผลต่อการต่อต้าน

การเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Kotter , 1996, p.97) สอดคล้องกับ Holtz (2004, p.167) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารที่จะช่วยขจัดปัญหาการต่อต้านของพนักงาน อันประกอบด้วย การที่องค์กรจะโน้มน้าวให้พนักงานเกิดความเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงจะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีกว่าปัจจุบัน และองค์กรควรสื่อสารกับพนักงานอย่างตรงไปตรงมาและมีความสม่ำเสมอ

Robbins and Coulter (2008, p.132) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญต่อผู้บริหารและองค์การ เพราะการสื่อสารทำหน้าที่ที่สำคัญ 4 ประการ ดังนี้ 1) ควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน ในสายการบังคับบัญชาของทุกองค์กร 2) การจูงใจพนักงาน เพราะผู้บริหารต้องอธิบายรายละเอียดของงานในการมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชา 3) เป็นสิ่งที่พนักงานใช้สำหรับพูดคุยแสดงความคิดเห็นต่างๆ และ 4) ใช้แลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน และข้อมูลข่าวสารอื่นๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541, หน้า 191-192) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในองค์การให้เกิดประสิทธิผล มีดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสาร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเห็นความสำคัญและมีความชำนาญในการรับรู้ และมีความตั้งใจที่จะส่งข่าวสาร
2. ผู้บริหารต้องมีการกระทำและคำพูดที่สอดคล้องกัน ข่าวสารซึ่งผู้จัดการส่งออกไปต้องไม่ขัดแย้งกับข่าวสารที่เป็นทางการ เพราะจะทำให้ผู้จัดการสูญเสียความเชื่อถือจากพนักงาน ดังนั้น คำพูดต้องสอดคล้องกับการกระทำ
3. การวางรูปแบบข่าวสารสำหรับผู้ฟังให้เหมาะสม บุคคลในองค์การจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกัน ผู้บริหารระดับต้นและผู้บริหารระดับกลางจะต้องการข่าวสารที่แตกต่างกัน แผนการผลิตและแผนกบัญชีจะต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันด้วย

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารเพิ่มเติมไว้อีกหลายประการ เช่น

Kelley, Robert (1977 : 9. อ้างอิงมาจาก เสนาะ ตีเยาว์. 2538 : 33) ; สอดคล้องกับ นรินทร์ ชัย พัฒนพงศา (2542 : 3) ที่ให้ความหมายไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวกับการส่งและรับสัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดความหมายขึ้นในใจของผู้เกี่ยวข้อง โดยบุคคลเหล่านั้นมีประสบการณ์อย่างเดียวกัน” เช่นเดียวกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง” นอกจากนั้นการสื่อสารยังหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน” โอภัส แก้วจำปา (2547 : 1)

วิรัช สงวนวงค์วาน (2547 : 115) ที่ให้ความหมายว่า “การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถ

ส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)” และ ธิติภาพ ชยธวัช (2548 : 130) ได้กล่าวว่า “การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและสิ่งมีความหมายต่างๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ” นอกจากนี้ การสื่อสารยังเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร” วันชัย มีชาติ (2548 : หน้า 138)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าการสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการสื่อสารถือเป็นจุดเริ่มต้นของการประสานงานกัน ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญกับการติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอ และทำการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทาง ต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือเพื่อให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

2.2.7 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมในองค์กร

ความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพและสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรให้เกิดความไว้วางใจ เชื่อใจ มีการทำงานที่ราบรื่นและคล่องตัว Cameron (1980, p.17) สอดคล้องกับ Robbins (2003, p.58) ได้กล่าวไว้ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก องค์กร อาจสรุปได้ว่าความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายต่างๆที่กำหนดไว้ การวัดประสิทธิผลองค์กรจึงพิจารณาจากผลลัพธ์สุดท้ายเนื่องจากการดำรงอยู่ในความสำเร็จของเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ (2556) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วม ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 19.62$) ($\bar{X} = 3.64$) และ ($\bar{X} = 25.36$) ตามลำดับ และประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 8.17$) 2) ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. = 0.01) และ 3) การรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ทัศนคติด้านความเข้าใจและความรู้สึกมีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านการรับทราบและทัศนคติด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุนข้อมูลและด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน

สิริพร เรืองสุรัตน์ และคณะ (2556) ได้ศึกษาถึงการประคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี สถานภาพการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย 2) บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิได้รับความร่วมมือจากผู้ร่วมงานในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาสม่ำเสมอ เคยได้รับการฝึกอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาจากมหาวิทยาลัย และส่วนใหญ่เคยได้รับการถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษาจากสำนักคุณภาพการศึกษา 3) บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยที่ระดับมากที่สุดสามด้าน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจจะเป็นผลจากการที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน และบุคลากรทุกคนมีความตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและเข้าใจถึงตัวบ่งชี้ที่แต่ละบุคคลจะต้องทำและร่วมกันรับผิดชอบ

ปิ่นนเรศ กาศอุดม และคณะ (2553) ได้ศึกษาถึงความรู้ ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) หลังการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา สูงกว่าก่อนการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $< .001$ 2) บุคลากรมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 47.9 และมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.1 3) นักศึกษามีความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 39.60

สุเทพ ลิ้มอรุณ (2552) ได้ศึกษางานวิจัย การจัดการคุณภาพที่เอื้อต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) การจัดการคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ระดับปานกลาง โดยด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีค่าเฉลี่ยอันดับสูงสุด และด้านระบบสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับต่ำสุด 2) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีโดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการควบคุมคุณภาพการศึกษามีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสูงสุด และด้านพัฒนาคุณภาพการศึกษามีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับต่ำสุด 3) การจัดการคุณภาพและการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) การจัดการคุณภาพที่เอื้อต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3

ด้าน คือ ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการสร้างทีมงานในองค์กร และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร โดยร่วมกันทำนุบำรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้ร้อยละ 73.60

สมพร บุญนาค และอุเทน ปิ่นม่วง (2551) ได้ศึกษาวิจัย ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ ตามทัศนคติของผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ ตามทัศนคติของผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษาโดยรวมและรายด้านทุกด้าน พบว่าผู้บริหารมีปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับน้อย บุคลากรในสถานศึกษามีปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน และโดยรวมมีปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับน้อย 2) ผลการเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ ตามทัศนคติของผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษา พบว่า ผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษาคิดเห็นต่อปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านการเตรียมการ ด้านการดำเนินการและด้านการรายงานไม่แตกต่างกัน และโดยรวมไม่แตกต่างกัน 3) จากปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ ตามทัศนคติของผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษา พบว่า ปัญหาที่พบมากที่สุดและควรได้รับการแก้ไขในลำดับแรก คือ ด้านการเตรียมการ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพมีภาระงานอื่นมากเกินไป ดังนั้น สถานศึกษาควรจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การพัฒนาความคิดเชิงบวกเพื่อความสำเร็จในงาน” เพื่อให้เกิดแนวคิดเชิงบวก ในการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับ ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านการแก้ปัญหาและตัดสินใจในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และวางแผนพัฒนาการคิดเชิงกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

ปฏิมา พุฒตาลดง (2554) ได้ศึกษาวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษา/การประกันคุณภาพการศึกษา/สถานศึกษา/สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชน และด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชน และด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร 4) เมื่อใช้การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน มีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร 6 ตัว ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดคณะกรรมการการ

อาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร คือ ด้านครูผู้สอน ด้านงบประมาณ ด้านผู้บริหาร ด้านมาตรฐาน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 60.20 ซึ่งสามารถเขียนสมการในรูป ค่ะแนนติบ และสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนติบ = $0.081 + .454(X2) + 159(X6) + .296(X1) + .097(X5) + -.116(X4) + .078(X3)$ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน = $0.418(Z2) + .179(Z6) + .269(Z1) + .122(Z5) + -.111(Z4) + .068(Z3)$

สุภาพร จันทร์โลมา (2551) ได้ศึกษาวิจัย สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนคาทอลิกภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า 1) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนคาทอลิกภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อสภาพการดำเนินงานพบว่า โดยภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงานมีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อสภาพการดำเนินงาน โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายขั้นตอนการดำเนินงานพบว่า ขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติงาน ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผน และขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นขั้นตอนการตรวจสอบประเมินผล ไม่มีความแตกต่าง ส่วนปัญหาการดำเนินงาน พบว่า โดยภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงาน มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารและครูต่อปัญหาการดำเนินงาน ทั้งโดยภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงาน พบว่าไม่มีความแตกต่าง 2) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนคาทอลิกภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อสภาพการดำเนินงาน พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงาน มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อสภาพการดำเนินงาน โดยภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายขั้นตอนการดำเนินงาน พบว่า ขั้นตอนการวางแผนปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ขั้นตอนการดำเนินงานตามแผนและขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนา มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และขั้นตอนการตรวจสอบประเมินผล ไม่มีความแตกต่าง ส่วนปัญหาการดำเนินงาน พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงานมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อปัญหาการดำเนินงาน พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงานไม่มีความแตกต่างกัน 3) การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนคาทอลิกภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ตามความคิดเห็นของครูโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อสภาพการดำเนินงาน พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงานมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อสภาพการดำเนินงาน พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัญหาการดำเนินงานพบว่า

โดยทั้งภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงานมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของครูโรงเรียนประถมศึกษาและโรงเรียนมัธยมศึกษาต่อปัญหาการดำเนินงาน พบว่า ทั้งโดยภาพรวมและรายขั้นตอนการดำเนินงาน ไม่มีความแตกต่างกัน



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน(Mixed Methods Reserch) ที่มีรูปแบบวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

โดยผู้วิจัยได้นำเสนอระเบียบวิธีวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 3.1 แนวทางการศึกษาวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 ตัวแปรที่จะศึกษา
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 แนวทางการศึกษาวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณเพื่อการศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีสาระโดยสรุปในการดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1.1 ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เนื้อหา จากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร บทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3.1.2 ดำเนินการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม สร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อสอบถามระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ประกอบด้วย ข้าราชการ (สายวิชาการ สายสนับสนุน) พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ สายสนับสนุน) พนักงานราชการ และอื่นๆ จาก 4 พื้นที่ พื้นที่ศาลายา พื้นที่บึงพิตรพิมุข จักรวรรดิ พื้นที่เพาะช่าง สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล หัวหิน ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากร ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หน่วยงาน	ข้าราชการ		พนักงานมหาวิทยาลัย		พนักงานราชการ		อื่นๆ (ลูกจ้างชั่วคราว/ ลูกจ้างประจำ)		รวม	
	วช.	สน.	วช.	สน.	วช.	สน.	วช.	สน.	วช.	สน.
คณะวิศวกรรมศาสตร์	27	1	66	10	-	-	5	12	98	23
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	22	-	38	7	-	4	-	4	60	15
คณะบริหารธุรกิจ	61	-	47	18	-	-	7	10	115	28
คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	10	-	33	6	-	3	-	9	43	18
คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว	9	-	10	4	-	3	4	2	23	9
คณะศิลปศาสตร์	50	-	67	9	-	5	10	11	127	25
วิทยาลัยเพาะช่าง	51	7	48	12	-	2	1	29	100	50
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	-	-	36	20	-	-	-	-	36	20
วิทยาลัยพลังงานและสิ่งแวดล้อม	-	-	4	6	-	-	-	-	4	6
สำนักงานอธิการบดี	-	25	-	111	-	19	-	131	-	286
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	-	-	9	-	-	-	5	-	14
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	-	3	-	15	-	-	-	5	-	23
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	1	-	15	-	-	-	4	-	20
สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล	-	19	-	-	-	17	-	20	-	56
รวม	230	56	349	242	-	53	27	242	606	593
รวมบุคลากรทั้งหมด									1,199	

หมายเหตุ: วช. หมายถึง สายวิชาการ สน. หมายถึง สายสนับสนุน

ที่มา : กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2559

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะสามารถยอมรับว่าเป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยใช้วิธีคำนวณจากการใช้สูตร Taro Yamane (1967) (อ้างอิงใน เสถียร จันทิรย์ 2552 หน้า 38) เมื่อทราบประชากรแน่นอน (Finite Population) และกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจากสูตร ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (0.05) หรือ 5%

บุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 1,199 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยคำนวณตามสูตร

สูตร Yamane เมื่อกำหนด $e = 0.05$

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,199}{1 + 1,199 (0.05)^2} \\ &= 260.82 \text{ ตัวอย่าง หรือ ประมาณ } 261 \text{ ตัวอย่าง} \end{aligned}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนไม่น้อยกว่า 261

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 261 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,199 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยคำนวณจากสูตร ตรวจสอบสูตรที่เชื่อว่าถูกต้องหรือเปล่า

$$\frac{F_s}{N} = n_s \times n$$

โดยที่

F_s แทน สัดส่วนในกลุ่มแต่ละชั้นภูมิ

n_s แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

ตารางที่ 3.2 จำนวนบุคลากรกลุ่มตัวอย่าง ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ที่	หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	คณะวิศวกรรมศาสตร์	121	$121 \times 261/1,199 = 27$
2	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ	75	$75 \times 261/1,199 = 17$
3	คณะบริหารธุรกิจ	143	$143 \times 261/1,199 = 31$
4	คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี	61	$61 \times 261/1,199 = 13$
5	คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว	32	$32 \times 261/1,199 = 7$
6	คณะศิลปศาสตร์	152	$152 \times 261/1,199 = 33$
7	วิทยาลัยเพาะช่าง	150	$150 \times 261/1,199 = 33$
8	วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ	56	$56 \times 261/1,199 = 12$
9	วิทยาลัยพลังงานและสิ่งแวดล้อม	10	$10 \times 261/1,199 = 2$
10	สำนักงานอธิการบดี	286	$286 \times 261/1,199 = 62$
11	สถาบันวิจัยและพัฒนา	14	$14 \times 261/1,199 = 3$
12	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	23	$23 \times 261/1,199 = 5$
13	สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	20	$20 \times 261/1,199 = 4$
14	สำนักงานวิทยาเขตวังไกลกังวล	56	$56 \times 261/1,199 = 12$
รวม		1,199	261

3.3 ตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ตามกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ

3. ปัจจัยด้านบุคคล
 - 4) ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
 - 5) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
 - 6) ทักษะคติในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
4. ปัจจัยด้านการบริหาร
 - 5) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
 - 6) นโยบายและแผนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
 - 7) การติดต่อสื่อสารในองค์กร
 - 8) วัฒนธรรมองค์กร

ตัวแปรตาม

1. ด้านการเรียนการสอน
2. ด้านงานวิจัย
3. ด้านการบริการวิชาการ
4. ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเอกสารวิชาการอื่นๆ เพื่อที่จะนำมากำหนดเป็นตัวแปรเพื่อศึกษาวิจัย แล้วนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถาม(Questionnaires) โดยเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 264 คน สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งมีวิธีการจัดทำแบบสอบถามคือ ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เพื่อกำหนดจุดมุ่งหมายและขอบเขตเนื้อหาของแบบสอบถามจะได้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย นิยามศัพท์ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ภาษาที่ใช้และรูปแบบของแบบสอบถาม โดยมีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1. ดร.ชมพูนุช หุ่นนาค
2. ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางอย่าง

อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตและรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

3. ดร.ชฎาณัฐ ปิยะวิบูลย์ ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยคำนวณหาค่า IOC โดยคัดเลือกข้อที่มี IOC ตั้งแต่ 0.66 เป็นต้นไป เป็นข้อที่นำไปใช้ และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสมตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด และนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของครอนบาร์ค (Cronbach) ด้วยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่าหรือเท่ากับ 0.66 ขึ้นไปทุกข้อ

นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป โดยมีเนื้อหาของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน สายงานที่ปฏิบัติ สถานภาพ ซึ่งคำถามจะมีลักษณะเลือกตอบ(Checklist) ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 22 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามจะมี 3 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 10 ข้อ มีการหาค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบเป็นแบบอิงกลุ่ม โดยใช้โปรแกรมทางสถิติเพื่อการวิจัย และการแปลความหมายค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบกรณีตัวถูก มีเกณฑ์ดังนี้

ค่า r	0.40 ขึ้นไป	หมายความว่า	จำแนกได้ดีมาก
	0.30-0.39	หมายความว่า	จำแนกได้ดี
	0.20-0.29	หมายความว่า	จำแนกได้พอใช้
	ต่ำกว่า 0.20	หมายความว่า	จำแนกไม่ดี ไม่ควรใช้

ค่าอำนาจจำแนกสำหรับตัวถูกควรมีค่าตั้งแต่ +.20 ขึ้นไป

เมื่อจำแนกแล้วการแปลผลจะใช้เกณฑ์ดังนี้

ผู้ที่ตอบถูก 1-2 ข้อ มีความรู้ความเข้าใจน้อยมาก

ผู้ที่ตอบถูก 3-4 ข้อ มีความรู้ความเข้าใจน้อย

ผู้ที่ตอบถูก 5-6 ข้อ มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง

ผู้ที่ตอบถูก 7-8 ข้อ มีความรู้ความเข้าใจมาก

ผู้ที่ตอบถูก 9-10 ข้อ มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด

ด้านที่ 2 ทศนคติในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 6 ข้อ

ด้านที่ 3 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 6 ข้อ

แบบสอบถาม จะเป็นคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดย

กำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 24 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามจะมี 4 ด้าน ด้านละ 6 ข้อ ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ด้านที่ 2 นโยบายและแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้านที่ 3 การติดต่อสื่อสารในองค์กร

ด้านที่ 4 วัฒนธรรมองค์กร

แบบสอบถาม จะเป็นคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับของประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 24 ข้อ ด้านละ 6 ข้อ ลักษณะของข้อคำถามจะมี 4 ด้าน ประกอบด้วย

ด้านที่ 1 ด้านการเรียนการสอน

ด้านที่ 2 ด้านการวิจัย

ด้านที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ

ด้านที่ 4 ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

แบบสอบถาม จะเป็นคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง อยู่ในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง อยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด(open-ended question) เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ได้ให้ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการ ปรับปรุงแก้ไข ระบบการประกันคุณภาพศึกษา

นอกจากนี้ได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์เพิ่มเติมจำนวน 2 ท่าน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมพันธ์ จันทร์ดี รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และ ดร.ชฎาณัฐ ปิยะวิบูลย์ ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ดังนี้

1.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

- 1.1.1 ติดต่อประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงานสายสนับสนุน ผ่านผู้อำนวยการกองผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน หัวหน้างาน หรือหัวหน้าฝ่ายต่างๆ
- 1.1.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือบุคลากรในหน่วยงานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล
- 1.1.3 รวบรวมข้อมูล นำไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับแล้วนำป้หาค่าทางสถิติ

1.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะ/วิทยาลัย ในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในแต่ละพื้นที่

- 1.2.1 โทรศัพท์ติดต่อประสานงานกับบุคลากรในหน่วยงานเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือบุคลากรในการเก็บข้อมูล
- 1.2.2 นำแบบสอบถามส่งไปรษณีย์ให้กับหน่วยงานในแต่ละพื้นที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
- 1.2.3 รวบรวมข้อมูลนำไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับแล้วนำป้หาค่าทางสถิติ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จาก การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1. ลักษณะทางประชากรใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ

2. ประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation S.D.)

การแปลผลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงแบ่งระดับปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ออกได้เป็น 5 ระดับ (เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์ , 2552) ดังต่อไปนี้

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
 คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด
 และแบ่งระดับระดับปัจจัยด้านการบริหาร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ออกได้เป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด
 คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก
 คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง
 คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย
 คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและคำบรรยายเกณฑ์การแปรผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ที่มีคุณลักษณะของปัจจัยที่แตกต่างกัน กำหนดเป็น 5 ระดับตามเกณฑ์ของฮิงเก้น (Hinkle, Wiersma and Jurs.) ดังนี้

0.90 ถึง 1.00 (-0.90 ถึง -1.00) ค่าความสัมพันธ์ทางบวก (ทางลบ) อยู่ในระดับสูงมาก
 0.70 ถึง 0.90 (-0.70 ถึง -0.90) ค่าความสัมพันธ์ทางบวก (ทางลบ) อยู่ในระดับสูง
 0.50 ถึง 0.70 (-0.50 ถึง -0.70) ค่าความสัมพันธ์ทางบวก (ทางลบ) อยู่ในระดับปานกลาง
 0.30 ถึง 0.50 (-0.30 ถึง -0.50) ค่าความสัมพันธ์ทางบวก (ทางลบ) อยู่ในระดับต่ำ
 0.00 ถึง 0.30 (-0.00 ถึง -0.30) ค่าความสัมพันธ์ทางบวก (ทางลบ) อยู่ในระดับต่ำมาก

4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิเคราะห์ข้อมูล โดยสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน เพื่อพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาตัวพยากรณ์

5. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 การอธิบายหรือการแปลความข้อมูลจากการสัมภาษณ์ โดยถอดเทปคำสัมภาษณ์คำต่อคำ แล้วนำคำสัมภาษณ์จากผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของข้อมูล

5.2 ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา ได้แก่ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ถูกนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลสังเกตการณ์และข้อมูลเอกสารเพื่อดูความเหมือนและความแตกต่าง

5.3 การนำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้องเป็นการยืนยันความถูกต้องและช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือของข้อมูล

5.4 การแสดงข้อมูลและกำหนดบริบทของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเลือกบริบทที่มีความสอดคล้องของข้อมูล

5.5 การนำเสนอบริบทสภาพปัญหาเรียงตามคำถามวิจัยและเขียนอธิบายความบริบทต่างๆ ในรูปแบบเล่าเรื่อง



บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 264 ชุด และได้แบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 264 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและอภิปรายผล แบ่งเป็น 5 ตอน ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จากคำถามปลายเปิด

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	แทน ค่าอำนาจจำแนกข้อสอบ
VIF	แทน ค่า Variance Inflation Factor
R	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R ²	แทน สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์
F	แทน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวน

B	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ซึ่งค่า Unstandardized Coefficient จะเป็นการเขียนสมการในรูปคะแนนดิบหรือค่าจริง
β	แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ซึ่งค่า Standardized Coefficient จะเป็นการเขียนสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้พยากรณ์ตัวแปรตามได้บ้าง
Sig.	แทน ค่าความน่าจะเป็นในการปฏิเสธสมมติฐาน
X ₁	แทน ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ
X ₂	แทน ทักษะคติในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ
X ₃	แทน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ
X ₄	แทน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
X ₅	แทน นโยบายด้านการประกันคุณภาพ
X ₆	แทน การสื่อสารองค์กร
X ₇	แทน วัฒนธรรมองค์กร
y	แทนค่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ จำนวน 264 คน

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=264)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	86	32.6
หญิง	178	67.4
2. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.4
ปริญญาตรี	84	31.8
ปริญญาโท	145	54.9
ปริญญาเอก	34	12.9
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
ไม่เกิน 5 ปี	88	33.3
6-15 ปี	126	47.7
16-25 ปี	22	8.3
มากกว่า 25 ปี	28	10.6
4. สายงานที่ปฏิบัติ		
สายวิชาการ	157	59.5
สายสนับสนุน	107	40.5

จากตารางที่ 4.1 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.4 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 32.6 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 54.9 รองลงมาปริญญาตรี ร้อยละ 31.8 ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 12.9 และน้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.4 มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-15 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.7 รองลงมา ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 33.3 และมีประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า 25 ปี อยู่ที่ร้อยละ 10.6 น้อยที่สุด 16-25 ปี ร้อยละ 8.3 สายงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสายวิชาการ ร้อยละ 59.5 รองลงมาคือ สายสนับสนุน ร้อยละ 40.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกัน
คุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกัน
คุณภาพการศึกษา

(n=264)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1)	4.74	.52	ระดับมากที่สุด
ทัศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2)	4.10	.60	ระดับมาก
การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ(X_3)	3.92	.71	ระดับมาก
รวม	4.25	.51	ระดับมาก

จากตาราง 4.2 ผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
การศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$) ด้านที่มากที่สุดคือด้านความรู้
ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือด้านทัศนคติในงานด้าน
การประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) และ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกัน
คุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
(n=264)

จำนวนช่วง	คนที่ตอบถูก	ร้อยละ	ค่าคะแนน
3-4 ข้อ	1	0.4	มีความรู้ความเข้าใจน้อย
5-6 ข้อ	8	3.0	มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง
7-8 ข้อ	48	18.2	มีความรู้ความเข้าใจมาก
9-10 ข้อ	207	78.4	มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด
รวม	264	100	
	$\bar{X} = 4.74$	S.D. = .52	

จากตาราง 4.3 ผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล ที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจที่ส่งผลต่อการ
ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) โดยพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
78.4 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจมาก คิดเป็นร้อยละ 18.2 มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง คิดเป็นร้อย
ละ 3.0 และมีความรู้ความเข้าใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล ด้านทัศนคติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

(n = 264)			
ด้านทัศนคติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ	4.16	.74	ระดับมาก
2. การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน	4.17	.76	ระดับมาก
3. การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานมีการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ	4.09	.77	ระดับมาก
4. การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจน	4.10	.72	ระดับมาก
5. การทำประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.08	.75	ระดับมาก
6. การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่นได้	4.05	.73	ระดับมาก
รวม	4.10	.60	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านทัศนคติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ระดับมาก (\bar{X} = 4.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับทัศนคติในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ มากที่สุดคือ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 4.17) รองลงมาคือ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้สามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 4.16) การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้ผู้บริหารมีทิศทางการบริหารที่ชัดเจน อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 4.10) การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานมีการพัฒนางานด้านวิชาการ/วิชาชีพ อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 4.09) การทำประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 4.08) และ การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันกับที่อื่นได้ อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคล ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

(n = 264)			
ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
7. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ พันธกิจ และตัดสินใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.82	.87	ระดับมาก
8. ท่านมีส่วนร่วมวางแผนในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	3.91	.89	ระดับมาก
9. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน	3.99	.81	ระดับมาก
10. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	3.97	.79	ระดับมาก
11. ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	3.98	.87	ระดับมาก
12. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	3.87	.89	ระดับมาก
รวม	3.92	.71	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มากที่สุดท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านต่างๆ ของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$) ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) ท่านมีส่วนร่วมวางแผนในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) และ ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ พันธกิจ และตัดสินใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน

ประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

(n=264)

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4)	3.81	.74	ระดับมาก
นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5)	3.91	.57	ระดับมาก
การสื่อสารองค์กร (X_6)	3.83	.59	ระดับมาก
วัฒนธรรมองค์กร (X_7)	3.77	.59	ระดับมาก
รวม	3.83	.52	ระดับมาก

จากตาราง 4.6 ผลวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) ด้านที่มากที่สุดคือด้านนโยบายด้านการประกันคุณภาพ อยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาคือด้านการสื่อสารองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และ วัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร

(n = 264)

ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ผู้บริหารหน่วยงานมีการจูงใจ โน้มน้าวให้บุคลากรปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้ดีที่สุด	3.76	.84	ระดับมาก
2. ผู้บริหารหน่วยงานมอบหมายงานประกันคุณภาพกอย่างเหมาะสมกับความสามารถของบุคลากร	3.80	.76	ระดับมาก
3. ผู้บริหาร หน่วยงานมีการกำหนดทิศทาง และปรับแนวทางการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม	3.89	.81	ระดับมาก
4. ผู้บริหารหน่วยงานสามารถแก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และนำมาซึ่งความพอใจโดยรวม	3.80	.88	ระดับมาก
5. ผู้บริหารหน่วยงานเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนาหรือปรับปรุงในการดำเนินงานประกันคุณภาพ	3.88	.83	ระดับมาก
6. ผู้บริหารหน่วยงานมีการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.78	.87	ระดับมาก
รวม	3.81	.74	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร โดยรวม อยู่ระดับมาก (\bar{X} = 3.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับภาวะผู้นำของผู้บริหาร มากที่สุด คือ ผู้บริหาร หน่วยงานมีการกำหนดทิศทาง และปรับแนวทางการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.89) รองลงมาคือ ผู้บริหารหน่วยงานเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อนำมาพัฒนา หรือปรับปรุงในการดำเนินงานประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.88) ผู้บริหารหน่วยงานสามารถ แก้ปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และนำมาซึ่งความพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.80) ผู้บริหารหน่วยงานมอบหมายงานประกันคุณภาพอย่างเหมาะสมกับความสามารถของ บุคคลากร อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.80) ผู้บริหารหน่วยงานมีการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพ อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.78) และ ผู้บริหารหน่วยงานมีการจูงใจ โน้มน้าวให้บุคลากร ปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้ดีที่สุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านนโยบายและแผนงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษา

(n = 264)			
นโยบายและแผนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
7. หน่วยงานของท่านนำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และภายใน การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) มาใช้กำหนดนโยบายในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา	3.89	.65	ระดับมาก
8. หน่วยงานของท่านมีกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติงาน/โครงการ ที่สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา	3.92	.73	ระดับมาก
9. หน่วยงานของท่านใช้การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการ จัดทำแผน/แผนงาน/โครงการต่างๆ และการถ่ายทอดการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร	3.92	.75	ระดับมาก
10. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผน/แผนงาน/โครงการในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ	3.94	.62	ระดับมาก
11. หน่วยงานของท่านมีระบบติดตามความก้าวหน้าและรายงานผล การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม	4.00	.54	ระดับมาก
12. หน่วยงานของท่านมีการนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการ ตัดสินใจเพื่อปรับปรุงและพัฒนา	3.86	.83	ระดับมาก
รวม	3.91	.57	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงาน ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านนโยบายและแผนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับนโยบายและแผนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีระบบติดตามความก้าวหน้าและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผน/แผนงาน/โครงการในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) หน่วยงานของท่านใช้การมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผน/แผนงาน/โครงการต่างๆ และการถ่ายทอดการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) หน่วยงานของท่านมีกระบวนการจัดทำแผนปฏิบัติงาน/โครงการ ที่สอดคล้องกับนโยบาย เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) หน่วยงานของท่านนำผลการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก และภายใน การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) มาใช้กำหนดนโยบายในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษา อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) และ หน่วยงานของท่านมีการนำสารสนเทศที่ได้จากการประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเพื่อปรับปรุงและพัฒนา อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร

(n = 264)			
การติดต่อสื่อสารในองค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
13. หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารด้านการประกันคุณภาพระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทั้งรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	3.89	.65	ระดับมาก
14. หน่วยงานของท่านมีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้อย่างทันสมัยในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	3.91	.61	ระดับมาก
15. หน่วยงานของท่านมีช่องทางและวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการรับฟังและรับทราบปัญหา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	3.84	.76	ระดับมาก
16. หน่วยงานของท่านมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ	3.79	.75	ระดับมาก
17. หน่วยงานของท่านมีรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ที่น่าดึงดูด และน่าสนใจเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย	3.83	.73	ระดับมาก

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กร (ต่อ)

(n = 264)			
การติดต่อสื่อสารในองค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
18. ปัญหาหรือข้อเสนอนี้แตกต่างในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ที่นำเสนอไปยังผู้บริหารได้รับการนำมาพิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ไข	3.78	.77	ระดับมาก
รวม	3.83	.59	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรโดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการติดต่อสื่อสารในองค์กรมากที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้อย่างทันสมัยในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารด้านการประกันคุณภาพระหว่างฝ่ายต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความรวดเร็วทั้งรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) หน่วยงานของท่านมีช่องทางและวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการรับฟังและรับทราบปัญหาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$) หน่วยงานของท่านมีรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาข่าวสารที่เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่น่าดึงดูด และน่าสนใจเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) หน่วยงานของท่านมีการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) ปัญหาหรือข้อเสนอนี้แตกต่างในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ที่นำเสนอไปยังผู้บริหารได้รับการนำมาพิจารณาเพื่อหาแนวทางแก้ไข อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหาร ในด้านวัฒนธรรมองค์กร

			(n = 264)
วัฒนธรรมองค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
19. หน่วยงานของท่านมีการสร้างบรรยากาศและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ	3.77	.69	ระดับมาก
20. หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม โดยเน้นการมีส่วนร่วมตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมดำเนินการและประเมินผล	3.80	.72	ระดับมาก
21. หน่วยงานของท่านมีความมุ่งมั่นและมีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย	3.89	.67	ระดับมาก
22. หน่วยงานของท่านมีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งหน่วยงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ	3.69	.72	ระดับมาก
23. หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ และเหมาะสมต่อความต้องการที่หลากหลาย และแตกต่างกันของผู้ปฏิบัติงาน	3.66	.77	ระดับมาก
24. หน่วยงานของท่านมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรทุกระดับในมหาวิทยาลัย	3.85	.67	ระดับมาก
รวม	3.77	.59	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับวัฒนธรรมองค์กร มากที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีความมุ่งมั่นและมีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคลากรทุกระดับในมหาวิทยาลัย อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) หน่วยงานของท่านมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานเป็นทีม โดยเน้นการมีส่วนร่วมตั้งแต่ร่วมคิด ร่วมดำเนินการและประเมินผล อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) หน่วยงานของท่านมีการสร้างบรรยากาศและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) หน่วยงานของท่านมีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งหน่วยงาน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) หน่วยงานของท่านมีสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ และเหมาะสมต่อความต้องการที่หลากหลาย และแตกต่างกันของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
 ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา

(n = 264)

ประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
ด้านการเรียนการสอน	3.92	.70	ระดับมาก
ด้านการวิจัย	3.82	.76	ระดับมาก
ด้านการบริการวิชาการ	3.91	.63	ระดับมาก
ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	4.00	.66	ระดับมาก
รวม	3.91	.64	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ระดับมาก (\bar{X} = 3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มากที่สุดคือ ด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 4.00) รองลงมา ด้านการเรียนการสอน อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 3.92) ด้านการบริการวิชาการ อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 3.91) และ ด้านการวิจัย อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการเรียนการสอน

(n = 264)

ด้านการเรียนการสอน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การประกันคุณภาพทำให้การพัฒนาหลักสูตรและรายวิชามีความหลากหลายทางด้านวิชาการ	3.88	.80	ระดับมาก
2. การประกันคุณภาพทำให้มีการประเมินหลักสูตรเมื่อครบรอบการประเมินเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	4.07	.77	ระดับมาก
3. การประกันคุณภาพช่วยพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน	3.92	.77	ระดับมาก
4. การประกันคุณภาพช่วยให้มีการพัฒนาและใช้สื่อการเรียนการสอนที่หลากหลาย การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาอย่างเหมาะสม	3.89	.78	ระดับมาก
5. การประกันคุณภาพช่วยให้หลักสูตรมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.83	.81	ระดับมาก
6. การประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์ทำให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนดีขึ้น	3.96	.83	ระดับมาก
รวม	3.92	.70	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านการเรียนการสอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีผลต่อระดับการเรียนการสอนมากที่สุด คือ การประกันคุณภาพทำให้มีการประเมินหลักสูตรเมื่อครบรอบการประเมินเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.07$) รองลงมา คือ การประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์ทำให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.96$) การประกันคุณภาพช่วยพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) การประกันคุณภาพช่วยให้มีการพัฒนาและใช้สื่อการเรียนการสอนที่หลากหลาย การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.89$) การประกันคุณภาพทำให้การพัฒนาหลักสูตรและรายวิชามีความหลากหลายทางด้านวิชาการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) และการประกันคุณภาพช่วยให้หลักสูตรมีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านการวิจัย

(n = 264)			
ด้านการวิจัย	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
7. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการกำหนดนโยบาย/แผนงานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์	3.78	.80	ระดับมาก
8. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการวิจัย	3.83	.75	ระดับมาก
9. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ด้านการวิจัย	3.80	.83	ระดับมาก
10. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการตีพิมพ์/การนำเสนอผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ	3.90	.84	ระดับมาก
11. การประกันคุณภาพทำให้มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ	3.95	.89	ระดับมาก
12. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจดลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา	3.71	.90	ระดับมาก
รวม	3.82	.76	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านการวิจัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีผลต่อระดับในด้านการวิจัย มากที่สุด คือ การประกันคุณภาพทำให้มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) รองลงมา คือ การประกันคุณภาพทำให้เกิดการตีพิมพ์/การนำเสนอผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) การประกัน

คุณภาพทำให้เกิดการพัฒนาาระบบฐานข้อมูลด้านการวิจัย อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.83) การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์ด้านการวิจัย อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.80) การประกันคุณภาพทำให้เกิดการกำหนดนโยบาย/แผนงานด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.78) และ การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจดลิขสิทธิ์และทรัพย์สินทางปัญญา อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
ในด้านการบริการวิชาการ

(n = 264)			
ด้านการบริการวิชาการ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
13. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจัดทำแผนงาน/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมและชุมชน	3.97	.55	ระดับมาก
14. การประกันคุณภาพมีส่วนทำให้การจัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน	3.96	.70	ระดับมาก
15. การประกันคุณภาพมีส่วนทำให้การจัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่หลากหลายรูปแบบหรือบูรณาการ	3.87	.69	ระดับมาก
16. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการติดตามประเมินผลโครงการด้านบริการวิชาการ	3.91	.82	ระดับมาก
17. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการนำผลการประเมินมาพัฒนาหรือมาปรับปรุง	3.92	.76	ระดับมาก
18. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการให้บริการวิชาการ	3.86	.82	ระดับมาก
รวม	3.91	.63	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาในด้านการบริการวิชาการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีผลต่อระดับในด้านการบริการวิชาการ มากที่สุด คือ การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจัดทำแผนงาน/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพแก่สังคมและชุมชน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.97) รองลงมา คือ การประกันคุณภาพมีส่วนทำให้การจัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.96) การประกันคุณภาพทำให้เกิดการนำผลการประเมินมาพัฒนาหรือมาปรับปรุง อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.92) การประกันคุณภาพทำให้เกิดการติดตามประเมินผลโครงการด้านบริการวิชาการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.91) การประกันคุณภาพมีส่วนทำให้การจัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่หลากหลายรูปแบบหรือบูรณาการ อยู่ในระดับมาก

(\bar{X} =3.87) และ การประกันคุณภาพทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการให้บริการวิชาการ อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

(n = 264)			
ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
19. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจัดทำแผนงาน/โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	4.00	.72	ระดับมาก
20. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจัดกิจกรรม/โครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมภายในองค์กร	3.98	.68	ระดับมาก
21. การประกันคุณภาพทำให้การจัดกิจกรรม/โครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมภายนอกมหาวิทยาลัยร่วมกับชุมชนและท้องถิ่น	3.96	.69	ระดับมาก
22. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการติดตามประเมินผลโครงการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	4.03	.74	ระดับมาก
23. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการนำผลการประเมินมาพัฒนาหรือมาปรับปรุง	4.00	.76	ระดับมาก
24. การประกันคุณภาพทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	4.03	.71	ระดับมาก
รวม	4.00	.66	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีผลต่อระดับในด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม มากที่สุด คือ การประกันคุณภาพทำให้เกิดการติดตามประเมินผลโครงการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.03) รองลงมา คือ การประกันคุณภาพทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.03) การประกันคุณภาพทำให้เกิดการนำผลการประเมินมาพัฒนาหรือมาปรับปรุง อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.00) การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจัดทำแผนงาน/โครงการด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =4.00) การประกันคุณภาพทำให้เกิดการจัดกิจกรรม/โครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมภายในองค์กร อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.98) และ การประกันคุณภาพทำให้การจัดกิจกรรม/โครงการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมภายนอกมหาวิทยาลัยร่วมกับชุมชนและท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.96) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหาร
กับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และตัวแปรปัจจัยโดยรวม

ตัวแปร	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ (y)	5	3.91	.64	ระดับมาก
ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X ₁)	5	4.74	.52	ระดับมากที่สุด
ทัศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X ₂)	5	4.10	.60	ระดับมาก
การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ(X ₃)	5	3.92	.71	ระดับมาก
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X ₄)	5	3.81	.74	ระดับมาก
นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X ₅)	5	3.91	.57	ระดับมาก
การสื่อสารองค์กร (X ₆)	5	3.83	.59	ระดับมาก
วัฒนธรรมองค์กร (X ₇)	5	3.77	.59	ระดับมาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมของประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) ส่วนตัวแปรปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาคือ ทัศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) นโยบายด้านการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) การสื่อสารองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และวัฒนธรรมองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัย กับ ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

ตัวแปร	y	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅	X ₆	X ₇
y	1.00	.437	.558	.189	.600	.618	.433	.621
X ₁		1.00	.242	-.022	.172	.171	.051	.133
X ₂			1.00	.343	.467	.371	.204	.305
X ₃				1.00	.164	.123	.183	.131
X ₄					1.00	.665	.420	.580
X ₅						1.00	.640	.709
X ₆							1.00	.690
X ₇								1.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัย คือ ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1) ทักษะคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ (X_3) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4) นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5) การสื่อสารองค์กร (X_6) และ วัฒนธรรมองค์กร (X_7) มีค่าอยู่ระหว่าง .189 ถึง .621 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัย พบว่า ทักษะคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4) นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5) การสื่อสารองค์กร (X_6) และ วัฒนธรรมองค์กร (X_7) มีค่าอยู่ระหว่าง .131 ถึง .709 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้น ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1) มีค่าเป็น -.022 มีความสัมพันธ์ทางลบกับ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ (X_3) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตารางที่ 4.18 ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

ตัวแปร	VIF
วัฒนธรรมองค์กร (X_7)	2.100
ทักษะคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2)	1.333
ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1)	1.071
นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5)	2.519
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4)	2.076

จากตาราง 4.18 ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ คือ วัฒนธรรมองค์กร ทักษะคติในงานด้านการประกันคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ นโยบายด้านการประกันคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีค่าเท่ากับ 1.071 ถึง 2.519 มีค่าไม่เกิน 10 จึงไม่น่าจะเกิดปัญหาความสัมพันธ์อย่างรุนแรง ที่จะเป็นอุปสรรคต่อการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบสแต็ปไวส์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ในการศึกษาความสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัย และค้นหาตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุด โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบสแต็ปไวส์ เพื่อเลือกตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความมีวินัยในตนเองสูงก่อนและเพิ่มขึ้นทีละตัว ถ้าผ่านเกณฑ์จะถูกจำเข้าสมการในลำดับต่อไปในลักษณะเดียวกันจนสิ้นสุด โดยมีปัจจัยคือ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในงานด้านประกันคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร นโยบายด้านการประกันคุณภาพ การสื่อสารองค์กร วัฒนธรรมองค์กร

ตารางที่ 4.19 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) สัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) และนัยสำคัญทางสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบสแต็ปไวส์ จากปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

ตัวแปรพยากรณ์	R	R^2	R^2_{change}	F
X_7	.621	.385	.383	164.236*
X_7, X_2	.732	.535	.532	150.321*
X_7, X_2, X_1	.784	.615	.610	138.315*
X_7, X_2, X_1, X_5	.798	.637	.632	113.755*
X_7, X_2, X_1, X_5, X_4	.804	.647	.640	94.537*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หมายเหตุ	X_7 = วัฒนธรรมองค์กร
	X_2 = ทักษะคติในงานด้านการประกันคุณภาพ
	X_1 = ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ
	X_5 = นโยบายด้านการประกันคุณภาพ
	X_4 = ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

จากตาราง 4.19 เมื่อพิจารณาการเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการพยากรณ์ พบว่า ตัวแปรที่ถูกเลือกเป็นตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการพยากรณ์อันดับที่ 1,2,3,4 และ 5 ตามลำดับดังนี้ ลำดับที่เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดที่ถูกเลือกเข้ามาก่อน คือ วัฒนธรรมองค์กร (X_7) มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .621 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 38.50 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทักษะคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2) ถูกเลือกเข้าสมการในอันดับที่ 2 ทำให้ได้สมการที่มีตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .732 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 53.50 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1) ถูกเลือกเข้าสมการในอันดับที่ 3 ทำให้ได้สมการที่มีตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัว มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .784 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 61.50 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5) ถูกเลือกเข้าสมการในอันดับที่ 4 ทำให้ได้สมการที่มีตัวแปรพยากรณ์ 4 ตัว มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .798 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 63.70 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4) ถูกเลือกเข้าสมการในอันดับที่ 5 ทำให้ได้สมการที่มีตัวแปรพยากรณ์ 5 ตัว มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .804 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 64.70 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าสมการมีตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 5 ตัว ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบไปด้วย ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1) ทักษะคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2) และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ประกอบไปด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4) นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5) และวัฒนธรรม

องค์กร (X₇) โดยมี 2 ปัจจัยที่ไม่ได้รับเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ (X₃) และ การสื่อสารองค์กร (X₆)

น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ผลการวิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ สามารถนำมาคำนวณค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) และคะแนนดิบ (b) ที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

ตารางที่ 4.20 น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ รายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ตัวแปรพยากรณ์	b	β	S.E _b	t	Sig.
วัฒนธรรมองค์กร (X ₇)	.330	.307	.058	5.721	.000
ทัศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X ₂)	.291	.272	.046	6.380	.000
ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X ₁)	.342	.279	.047	7.294	.000
นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X ₅)	.175	.158	.065	2.686	.008
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X ₄)	.121	.141	.046	2.654	.008
a=-1.293	R = .804	R ² = .647	S.E _{est} = .38411	F = 94.537	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4.20 ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 5 ปัจจัย คือ วัฒนธรรมองค์กร (X₇) ทัศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X₂) ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X₁) นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X₅) และภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X₄) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .307 , .272 , .279 , .158 และ .141 ตามลำดับ โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .804 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 64.70 ประกอบด้วย 5 ปัจจัย มีค่าความสำคัญในการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในอันดับ 1,2,3,4 และ 5 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ (S.E_{est}) เท่ากับ .38411 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (a) เท่ากับ -1.293

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจากแบบสอบถามปลายเปิด

6.1 ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

1. บุคลากรบางส่วนยังไม่ค่อยสนใจงานด้านการประกันคุณภาพ คิดว่างานประกันคุณภาพไม่ใช่หน้าที่ของตนเองทั้งที่จริงแล้วงานทุกงาน คือการทำเพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษามีคุณภาพ บางคนคิดว่าไม่จำเป็น (3 คน ร้อยละ 1.14)

2. บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ ทำให้มีผลต่อการประเมินผลการประกันคุณภาพ (2 คน ร้อยละ 0.76)

3. การร่วมมือร่วมใจกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายยังน้อยเกินไป (2 คน ร้อยละ 0.76)

4. มีการเปลี่ยนแปลงผู้จัดทำหรือผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพบ่อยครั้ง ในหลายๆ หน่วยงาน (1 คน ร้อยละ 0.38)

5. บุคลากรไม่แสดงให้เห็นว่ามีการรับรู้ ปัญหาผลกระทบจากการประกันคุณภาพการศึกษาจึงไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงาน เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ได้มีระบบที่เชื่อมโยงกัน (1 คน ร้อยละ 0.38)

6. บุคลากรยังไม่ค่อยสนใจงานด้านการประกันคุณภาพ คิดว่างานประกันคุณภาพไม่ใช่หน้าที่ของตน ไม่ใส่ใจภาระหน้าที่ของตนเอง ที่ต้องเป็นเป็นการขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพ ผลักภาระให้คนใดคนหนึ่งทำ ไม่เกิดทำงานเป็นทีม ทำเพียงฉาบฉวยเป็นเทศกาล (1 คน ร้อยละ 0.38)

7. ขาดแรงจูงใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ (1 คน ร้อยละ 0.38)

8. บุคลากรมีจำนวนน้อยเกินไป และมีเพียงส่วนน้อยที่ทำงานเต็มที่ (1 คน ร้อยละ 0.38)

9. เกณฑ์การประกันคุณภาพที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดทำให้มีผลต่อความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ที่ต่อเนื่อง (1 คน ร้อยละ 0.38)

10. การจัดทหวิทยากรในแต่ละปีที่มีแนวคิดไม่ตรงกัน และกรรมการผู้ตรวจประเมินยึดมาตรฐานการตรวจที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันทำให้การแก้ปัญหา/การจัดทำแผนยกระดับคุณภาพทางด้านการประกันคุณภาพไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริง (1 คน ร้อยละ 0.38)

6.2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

1. ผู้รับการเข้าอบรมการประกันคุณภาพบางส่วนยังไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานจริง (4 คน ร้อยละ 1.52)

2. ผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้รับผิดชอบงานยังไม่ทราบรายละเอียดการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาที่ชัดเจน ส่งผลให้ปฏิบัติงานแบบลองผิดลองถูก และไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร (3 คน ร้อยละ 1.14)

3. การบริหารจัดการในเรื่องของการประกันคุณภาพ ส่วนมากจะเห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพเป็นเรื่องลำดับที่หลัง (3 คน ร้อยละ 1.14)

4. ระบบและกลไกการควบคุมยังไม่ถึงระดับดับบุคคลจึงทำให้ภาระของงานประกันคุณภาพ ตกอยู่กับผู้บริหาร หรือกับกลุ่มคนบางส่วน (2 คน ร้อยละ 0.76)

5. ผู้บริหารบางหน่วยงาน ยังให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพน้อยเกินไป ทำให้บุคลากรไม่มีขวัญและกำลังใจ การทำงานยังแยกตามฝ่ายที่รับผิดชอบ ยังไม่มองในภาพขององค์กรรวม (1 คน ร้อยละ 0.38)

6. ผู้บริหารบางหน่วยงานยังไม่มีความเข้าใจในแต่ละสายวิชา ควรรับฟังและทำความเข้าใจในความแตกต่างของศาสตร์วิชา และควรวางแผนการบริหารจัดการ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณอย่างเสมอภาค ควรสนับสนุนความจำเป็นของหน่วยงานหรือสาขาที่เสนอขอ เพื่อการพัฒนาที่ตรงจุด

7. บุคลากรบางคนในหลายหน่วยงานยังขาดความจริงจังในการดำเนินงาน (1 คน ร้อยละ 0.38)

8. ความทั่วถึงและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารในแต่ละพื้นที่ยังมีน้อยเกินไป ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเต็มที่ (1 คน ร้อยละ 0.38)

9. ความยุ่งยากซับซ้อนในการตอบข้อซักถามในแต่ละตัวชี้วัด หากใช้หลักฐานตามความเป็นจริง จะมีการปรับปรุงแก้ไขไปในทางที่ดีขึ้น ความมุ่งหวังผลลัพธ์ที่อยู่ในเกณฑ์ดีมากเกินไป จนบางครั้งทำให้เกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา (1 คน ร้อยละ 0.38)

ข้อเสนอแนะ

1. ให้ทุกคนควรร่วมมือกัน งานทุกงานที่ทำอยู่ก็คืองานประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้ดีขึ้น (2 คน ร้อยละ 0.76)

2. มีการจัดการข้อมูลลงพื้นที่ให้ความรู้แก่บุคลากรใหม่ และจัดทำข้อมูลควบคุมกันไปทุกๆไตรมาส (2 คน ร้อยละ 0.76)

3. ควรส่งเสริมปัจจัยด้านเทคโนโลยีเนื่องจากมหาวิทยาลัยยังไม่มีระบบ หรือฐานข้อมูลสารสนเทศสำหรับใช้ในการบริหารมหาวิทยาลัย ที่ใช้รองรับในทุกภารกิจงาน (2 คน ร้อยละ 0.76)

4. ควรปรับปรุงระบบกลไกที่สามารถส่งผลถึงระดับบุคคล (1 คน ร้อยละ 0.38)

5. ควรปรับปรุงแบบรายงาน ตรวจสอบ ผลตอบแทน โดยเฉพาะเกณฑ์การประเมินของ กองบริหารงานบุคคล ให้เชื่อมโยงกับงานประกันคุณภาพ ที่ส่งผลต่อบุคลากรทุกระดับชั้น (1 คน ร้อยละ 0.38)

6. ควรจัดการ นำผลการดำเนินงาน หรือ การสอน ที่ประสบความสำเร็จ ทั้ง ระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน มาเสนอเป็น best practice ของ มหาวิทยาลัย (1 คน ร้อยละ 0.38)

7. สิ่งที่ควรบริหารคือใจคน จะจูงใจอย่างไรให้คนร่วมกันทำงานอย่างเข้าใจและมีความสุขที่จะทำ ไม่ใช่กฎระเบียบที่บังคับ แต่อยู่ที่วัตถุประสงค์ที่จะก้าวไปด้วยกัน มองเห็นอนาคตและข้อดีร่วมกัน งานจึงจะมีประสิทธิภาพ (1 คน ร้อยละ 0.38)

8. ควรจัดอบรมให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพกับบุคลากรทุกสายงานทั้งวิชาการและสนับสนุน เพื่อทำความเข้าใจว่างานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นงานส่วนรวมที่ทุกฝ่ายต้องช่วยกันพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อองค์กร และเอาผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตามจริงมาปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้น พร้อมทั้งเรียนรู้กระบวนการในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ตรงจุด โดยมองถึงประโยชน์ของนักศึกษาอย่างแท้จริง (1 คน ร้อยละ 0.38)

ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ มากที่สุดคือด้านทัศนคติในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ กับความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ส่วนปัจจัยด้านการบริหาร ที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ มากที่สุดคือ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร กับนโยบายด้านการประกันคุณภาพ โดยผู้บริหารได้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ ไว้ดังนี้

...“ปัจจัยด้านบุคคล เช่น ความรู้ความเข้าใจ ทัศนคติ การมีส่วนร่วม มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างแน่นอน เพราะว่า การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพต้องมีองค์ประกอบ เช่น ความรู้ของตัวอาจารย์ ผู้ร่วมงาน ในเรื่องของเกณฑ์ต่างๆ แนวปฏิบัติ ทัศนคติต้องมีมุมมองที่ดี มีทัศนคติเชิงบวก และการมีส่วนร่วม เพราะเป็นการทำงานเป็นทีม ต้องใช้ข้อมูลร่วมกัน และนำผลประเมินมาใช้ต้องเกิดจากงานประจำ ทุกคนได้ประโยชน์เหมือนกัน”...(ผู้บริหาร,สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม คม 2560)

...“ทัศนคติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพจะมีผลมากที่สุด เพราะจากการปฏิบัติงานปัจจุบันเมื่อพูดถึงการประกันคุณภาพ จะทำประกันคุณภาพ ตรวจสอบประเมินคุณภาพ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพ ก็จะมีมุมมองเป็นแนวลบ ดังนั้นถ้าปรับทัศนคติจากลบให้เป็นบวกก่อน งานประกันคุณภาพก็จะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ”... (ผู้บริหาร,สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม คม 2560)

...“ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพมากที่สุดคือ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ เกณฑ์การประเมิน รวมถึงทัศนคติต่อการประกันคุณภาพของผู้บริหารยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน”... (ผู้บริหาร,สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม คม 2560)

...“ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร นโยบายด้านการประกันคุณภาพ การติดต่อสื่อสารองค์กร หรือวัฒนธรรมองค์กร มีความเห็นที่ไม่ควรแยกเป็นเรื่องใด เรื่องหนึ่ง หรือแยกออกจากกัน ควรมองให้เป็นเรื่องเดียวกันให้ได้ ภาวะผู้นำ นโยบายการบริหาร ต้องมาจากผู้นำและการบริหารจัดการที่ชัดเจน และสิ่งเหล่านั้นต้องทำอย่างต่อเนื่อง และจากที่ผ่านมา หน่วยงานจะประสบความสำเร็จล้มเหลวในเรื่องผลการดำเนินงานประกันคุณภาพที่เกิดจากผลลัพธ์จริงๆ จึงมองเห็นว่า ภาวะผู้นำ กับนโยบายด้านการประกันคุณภาพ มีผลมากที่สุด ผู้บริหารที่เป็นผู้นำจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน”... (ผู้บริหาร,สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม คม 2560)

...“ ปัจจัยในด้านการบริหารจัดการที่มีต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ยังไม่ได้มีการนำหลักการประกันคุณภาพ นโยบายด้านการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินงานอย่างจริงจังในทุกภารกิจ จึงยังทำให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพยังไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร จึงมีความเห็นว่าการให้ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพและศึกษาประเด็นต่างๆ ให้ชัดเจน และนำมาใช้ในการบริหารจัดการ”... (ผู้บริหาร,สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม คม 2560)

ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ข้อเสนอเพิ่มเติม

...“ควรมองปัจจัยทางด้านภายนอกเพิ่มเติม เช่น กฎหมาย กฎระเบียบของการวัดและการประเมินที่ชัดเจน ตลอดจนสิ่งสนับสนุนในเรื่องอื่นๆ เช่น ควรพิจารณาในเรื่องความดีความชอบ การให้ขวัญและกำลังใจกับคนที่ทำงาน ความเป็นผู้นำของหน่วยงานที่จะสามารถทำให้ผู้ตามปฏิบัติตาม ได้แก่ ความชัดเจนในเกณฑ์ต่างๆ กฎระเบียบ ความรู้ของผู้นำเอง เป็นต้น”... (ผู้บริหาร,สัมภาษณ์, 19 ธันวาคม 2560)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัย ประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ 3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.4 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 32.6 ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 54.9 รองลงมาปริญญาตรี ร้อยละ 31.8 ระดับปริญญาเอก ร้อยละ 12.9 และน้อยที่สุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.4 มีประสบการณ์ในการทำงาน 6-15 ปี มากที่สุด ร้อยละ 47.7 รองลงมา ไม่เกิน 5 ปี ร้อยละ 33.3 และมีประสบการณ์การทำงานที่มากกว่า 25 ปี อยู่ที่ร้อยละ 10.6 น้อยที่สุด 16-25 ปี ร้อยละ 8.3 สายงานที่ปฏิบัติของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นสายวิชาการ ร้อยละ 59.5 รองลงมาคือ สายสนับสนุน ร้อยละ 40.5 ตามลำดับ

2. ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยรวมอยู่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มากที่สุดคือ ด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม อยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา ด้านการเรียนการสอน อยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.92 ด้านการบริการวิชาการ อยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 และ ด้านการวิจัย อยู่ที่ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 ตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

จากการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยคือ ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1) มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ ($r = .437$) ทศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2) มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .558$)

การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ (X_3) มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำมาก ($r = .189$) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4) มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .600$) นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5) มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .618$) การสื่อสารองค์กร (X_6) มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำ ($r = .433$) และ วัฒนธรรมองค์กร (X_7) มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง ($r = .621$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. สมการพยากรณ์ประสิทธิผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลการค้นหาปัจจัยที่ดีที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ พบว่า ตัวแปรที่ถูกเลือกเป็นตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการพยากรณ์อันดับที่ 1,2,3,4 และ 5 ตามลำดับดังนี้ ลำดับที่เป็นตัวแปรที่ดีที่สุดที่ถูกเลือกเข้ามาก่อน คือ วัฒนธรรมองค์กร (X_7) มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .621 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 38.50 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2) ถูกเลือกเข้าสมการในอันดับที่ 2 ทำให้ได้สมการที่มีตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .732 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 53.50 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1) ถูกเลือกเข้าสมการในอันดับที่ 3 ทำให้ได้สมการที่มีตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัว มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .784 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 61.50 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5) ถูกเลือกเข้าสมการในอันดับที่ 4 ทำให้ได้สมการที่มีตัวแปรพยากรณ์ 4 ตัว มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .798 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 63.70 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4) ถูกเลือกเข้าสมการในอันดับที่ 5 ทำให้ได้สมการที่มีตัวแปรพยากรณ์ 5 ตัว มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .804 มีอำนาจในการพยากรณ์เท่ากับร้อยละ 64.70 มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าสมการมีตัวแปรพยากรณ์ทั้งหมด 5 ตัว ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านบุคคล ประกอบไปด้วย ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1) ทศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2) และ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ประกอบไปด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4) นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5) และวัฒนธรรมองค์กร (X_7) โดยมี 2 ปัจจัยที่ไม่ได้รับเลือกเข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ (X_3) และการสื่อสารองค์กร (X_6)

น้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ผลการวิเคราะห์ตัวแปรพยากรณ์เข้าสมการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ สามารถนำมาคำนวณค่าน้ำหนัก ความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) และคะแนนดิบ (b) ที่จะนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยที่เป็นตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 5 ปัจจัย คือ วัฒนธรรมองค์กร (X_7)

ทัศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_2) ความรู้ความเข้าใจในงานด้านการประกันคุณภาพ (X_1) นโยบายด้านการประกันคุณภาพ (X_5) และภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4) มีค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) เท่ากับ .307 , .272 ,.279 ,.158 และ .141 ตามลำดับ โดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .804 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 64.70 ประกอบด้วย 5 ปัจจัย มีค่าความสำคัญในการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในอันดับ 1,2,3,4 และ 5 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ ($S.E_{est}$) เท่ากับ .38411 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (a) เท่ากับ -1.293

สามารถสร้างสมการพยากรณ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากปัจจัยทั้งหมด 7 ปัจจัย มี 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = -1.239 + 330X_7 + .291X_2 + .342X_1 + .175X_5 + .121X_4$$

สมการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .307X_7 + .272X_2 + .279X_1 + .158X_5 + .141X_4$$

5. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

5.1 ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

5.1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ พบว่ามีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประกันคุณภาพบ่อย ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจไม่ต่อเนื่องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5.1.2 ด้านทัศนคติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ บุคลากรยังไม่เห็นความสำคัญในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพเท่าที่ควร ยังมองว่าการประกันคุณภาพไม่ใช่ภารกิจของตนเองที่ต้องรับผิดชอบ รวมถึงอาจารย์มีภารกิจที่มาก

5.1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพยังมีน้อยเกินไป อันอาจเกิดจากบุคลากรขาดความสนใจในงานประกันคุณภาพ

5.2 ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้าน

5.2.1 ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับงานด้านประกันคุณภาพน้อยเกินไป และขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพที่ชัดเจน

5.2.2 ด้านนโยบายการประกันคุณภาพ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพยังไม่ถึงตัวบุคคล ทำให้บุคลากรไม่เห็นความสำคัญในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ

5.2.3 ด้านการสื่อสารองค์กร ความทั่วถึงและสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารในแต่ละพื้นที่ยังมีน้อยเกินไป ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเต็มที่

5.2.4 ด้านวัฒนธรรมองค์กร ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันยังมีน้อยเกินไปทำให้เกิดความร่วมมือน้อย

5.2 อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ โดยรวมอยู่ระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านการเรียนการสอน พบว่า การประกันคุณภาพทำให้มีการประเมินหลักสูตรเมื่อครบรอบการประเมินเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และการประเมินคุณภาพการสอนของอาจารย์ทำให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนดีขึ้น ด้านการวิจัย พบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชุมชน สังคม และประเทศชาติ และทำให้เกิดการตีพิมพ์/การนำเสนอผลงานวิจัยในระดับชาติและนานาชาติ ด้านการบริการวิชาการพบว่า การประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เกิดการจัดทำแผนงาน โครงการบริการวิชาการ และวิชาชีพแก่สังคมและชุมชน และมีส่วนทำให้การจัดกิจกรรม โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการของสังคมและชุมชน ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม พบว่า การประกันคุณภาพทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และทำให้เกิดการติดตามประเมินผลโครงการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม สอดคล้องกับงานวิจัย ของ สุภาพร จันทร์โลมา (2551) ที่ทำการวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โรงเรียนคาทอลิกภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน พบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในโรงเรียนคาทอลิกภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยภาพรวม และรายชั้นตอนการดำเนินงาน มีสภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ ปฏิมา พุฒตาลดง(2554) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหารกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจาก ทศนคติในงานด้านการประกันคุณภาพ พบว่าการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เกิดระบบ

การจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารหน่วยงานมีการกำหนดทิศทาง และปรับแนวทางการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเหมาะสม นโยบายด้านการประกันคุณภาพ พบว่า หน่วยงานมีระบบติดตามความก้าวหน้าและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างเหมาะสม และวัฒนธรรมองค์กร พบว่าหน่วยงานมีความมุ่งมั่นและมีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย จึงส่งผลให้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี สอดคล้องกับงานวิจัยของสุเทพ ลิ้มอรุณ (2552) ที่ทำงานวิจัยเรื่อง การจัดการคุณภาพที่เอื้อต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า การจัดการคุณภาพและการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ในทิศทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฎิมา พุฒตาลดง(2554) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใน การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัด กำแพงเพชร ที่พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชน และด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร

3. สมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัยพบว่า สามารถสร้างสมการพยากรณ์ของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จากปัจจัยทั้งหมด 7 ปัจจัย มี 5 ปัจจัย คือ วัฒนธรรมองค์กร (X_7) ทักษะคติในงานด้าน การประกันคุณภาพ (X_2) ความรู้ความเข้าใจในงานด้านประกันคุณภาพ (X_1) นโยบายด้านการประกัน คุณภาพ (X_5) และภาวะผู้นำของผู้บริหาร (X_4) ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = -1.239 + 330X_7 + .291X_2 + .342X_1 + .175X_5 + .121X_4$$

สมการพยากรณ์ประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .307X_7 + .272X_2 + .279X_1 + .158X_5 + .141X_4$$

ทั้งนี้เนื่องจาก ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่า หน่วยงานแต่ละหน่วยงานมีความมุ่งมั่นและมีเป้าหมายใน การปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ด้าน ทักษะคติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ พบว่า บุคลากรมีทักษะคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาทำให้เกิดระบบการจัดการเรียนการสอนที่มีมาตรฐาน ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่า บุคลากร ในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านนโยบายด้านประกันคุณภาพ พบว่า แต่ละหน่วยงานมีระบบการติดตาม

ความก้าวหน้าและรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับ ปฏิมา พุฒตาลดง(2554) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในจังหวัดกำแพงเพชร พบว่าเมื่อใช้การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร 6 ตัว ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร คือ ด้านครูผู้สอน ด้านงบประมาณ ด้านผู้บริหาร ด้านมาตรฐาน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 60.20 ซึ่งสามารถเขียนสมการในรูป ค่ะแนนดิบ และสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ = $0.081 + .454(X2) + 159(X6) + .296(X1) + .097(X5) + -.116(X4) + .078(X3)$ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน = $0.418(Z2) + .179(Z6) + .269(Z1) + .122(Z5) + -.111(Z4) + .068(Z3)$

4. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ผลการทิ้งจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ของวิจัยเพิ่มเติม พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านปัจจัยด้านบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ อาทิ ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ทักษะคติในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพอย่างมาก โดยเฉพาะ ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ บุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพ ทำให้มีผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ อาจเกิดจากการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ของการประกันคุณภาพถี่เกินไป การเปลี่ยนแปลงหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพทำให้ขาดความต่อเนื่อง ขาดความรู้ความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินด้านการประกันคุณภาพของบุคลากรที่ยังน้อยเกินไป จึงทำให้ขาดความร่วมมือในการดำเนินงาน ส่วนปัจจัยด้านการบริหารจัดการ อาทิ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร นโยบายด้านการประกันคุณภาพ การติดต่อสื่อสารองค์กร หรือวัฒนธรรมองค์กร พบว่า ผู้บริหารยังเห็นความสำคัญของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพน้อยเกินไป ยังลำดับความสำคัญในเรื่องของการประกันคุณภาพไว้ในลำดับท้ายๆ ทำให้ส่งผลต่อนโยบาย หรือแผนงานด้านการประกันคุณภาพที่ไม่ชัดเจน ทำให้ขาดความต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันเท่าที่ควร บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ อีกทั้งความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารในองค์กรในแต่ละพื้นที่ยังมีน้อย ยังไม่ได้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างเต็มที่ ภาวะผู้นำทางบริหาร และนโยบายด้านการประกันคุณภาพ ต้องมาจากผู้นำและการบริหารจัดการที่ชัดเจน และสิ่งเหล่านั้นต้องอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารที่เป็นผู้นำจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร บุญนาค และ อุเทน ปิ่นม่วง(2551) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ ตาม

ทัศนคติของผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษา พบว่า ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ ได้แก่ ด้านการเตรียมการ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพมีภาระงานอื่นมากเกินไป ดังนั้น สถานศึกษาควรจัดโครงการฝึกอบรมปฏิบัติการ "การพัฒนาความคิดเชิงบวกเพื่อความสำเร็จในงาน" เพื่อให้เกิดแนวคิดเชิงบวกในการนำความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้านการ แก้ปัญหาและตัดสินใจในงานได้อย่างมีคุณภาพ และวางแผนพัฒนาการคิดเชิงกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล เรื่องการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมาย วัตถุประสงค์ พันธกิจ และตัดสินใจในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
2. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร เรื่องวัฒนธรรมองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ น้อยที่สุด ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรจัดสภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงานเพื่อส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ ดีในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ และเหมาะสมกับความต้องการที่หลากหลาย และแตกต่างกัน ของผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพัฒนาตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น ด้านเทคโนโลยี ด้านงบประมาณ หรือด้านขวัญและกำลังใจ ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ
2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ควรทำการวิจัยในเชิงคุณภาพเพิ่มเติม
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพกับ สถาบันการศึกษาอื่นๆ

บรรณานุกรม

กฎกระทรวง ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553.(2553).

ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก หน้า 1-13

กนกนต จิรณัฐธนากุล.(2558).ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยนเรศวร.วารสารการพยาบาลและสุขภาพ ปีที่ 9 (ฉบับที่ 3) กันยายน-ธันวาคม 2558.

กวี ครองแก้ว. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันราชภัฏภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

เกียรติขจร วัจนะสวัสดิ์. การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลด้านการบริการจัดหางาน. กรุงเทพฯ : กองแผนงานและสารสนเทศ กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, 2550. หน้า 1

ขวัญเรือน จำปางาม. (2544). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ประเภทสามัญ จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

คะนิงนิจ ศรีบัวเอี่ยม และคณะ. แนวทางการเสริมสร้างประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 : ปัญหา อุปสรรค และทางออก. กรุงเทพฯ : ธรรมดาเพลส, 2545.

คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2545). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ .

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

คณะอนุกรรมการทำงานพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ. (2552). เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ 2552-2553. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.

จุมพล หนิมพานิช.(2549). การวิเคราะห์นโยบาย : ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง. นนทบุรี. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2549.

จินตนา สระทองขาว. (2554). ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ดาร์พงษ์ รัตนสุวรรณ.(2558). นโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่ (พิมพ์ครั้งที่2).**

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

ธร สุนทรายุทธ.(2543). **หลักการและทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา.** กรุงเทพฯ.เนติกุลการพิมพ์.

ธิดิภพ ชยธวัช. (2548). **แม่ไม้บริหาร.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์การ์ด.

นิตย สัมมาพันธ์.(2546). **ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ.**กรุงเทพฯ.อินโน กกกราฟฟิกส์.

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2547. **การมีส่วนร่วม : หลักการพื้นฐาน เทคนิค และกรณีตัวอย่าง.**

กรุงเทพฯ. ม.ป.ท.

เนตรรุ้ง อยู่เจริญ (2553). **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครู**

สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญา

การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา.

บุญทวรรณ วิงวอน และคณะ.(2555). **การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของมิติที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมใน**

การประกันคุณภาพและผลการดำเนินงานของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

บวรศักดิ์ อูวรรณโณ และคณะ. **รายงานการศึกษา เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการ**

นโยบายสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ.พี.กราฟฟิค ดีไซน์และการพิมพ์ จำกัด,

2554. หน้า 18

ปฐิมา พุดตาลดง (2554). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา**

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร. สาขาการบริหารการศึกษา

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ประชุม รอดประเสริฐ. (2544). **การบริหารโครงการ.** กรุงเทพมหานคร เนติกุลการพิมพ์ .

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526, **ทัศนคติ การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.**พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ. โอเดียนสโตร์.

ประวิตา มีเปี่ยมสมบูรณ์ และคณะ (2555).**ปัจจัยที่ส่งผลต่อมาตรฐานคุณภาพผู้เรียนของโรงเรียน**

ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐม. วิทยานิพนธ์การศึกษา

มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปิ่นนเรศ กาศอุดม และคณะ. 2553. **ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นเกี่ยวกับการประกัน**

คุณภาพการศึกษานักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี.

รายงานการวิจัย. วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระธรรมปิฎก (2544).ภาวะผู้นำ:ความสำคัญต่อการพัฒนาคน พัฒนาประเทศ.กรุงเทพฯ : ธรรมสภา.
- พัฒนพล แก้วยม. (2557). การศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. สำนักคุณภาพการศึกษา, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- พรเลิศ ยี่โกหา. (2547).ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนทหารขนส่ง กรมการขนส่งทหารบก. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มติชนออนไลน์.(2548). สมศ.เผยปัญหาอุดมศึกษาไทยมีเพียบ [ออนไลน์].
แหล่งที่มา: <http://www.matichon.co.th>
- ยงยุทธ บุราสิทธิ์. 2532. การประเมินผลการดำเนินงานโครงการหมู่บ้านอาสาพัฒนาและป้องกันตนเอง. กรุงเทพฯ.กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย.
- รุ่งโรจน์ เป็งรักษา. 2548. ความรู้และทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลแม่เสด็จ จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาธารณสุขศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วันชัย มีชาติ. (2548). พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารุณี บำรุงสวัสดิ์ และคณะ. (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดนครพนม. วารสารมหาวิทยาลัยนครพนม ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (หน้า 39-46)
- วาสนา สะอาด และคณะ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. สำนักคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2547). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิโรจน์ สารรัตน์.(2547).ภาวะผู้นำ:จากทฤษฎีสู่ข้อเสนอตัวแบบหลักสูตรพัฒนาบุคลากร.วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.2547.
- วิโรจน์ สารรัตน์.(2549).ทฤษฎีภาวะผู้นำ. กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

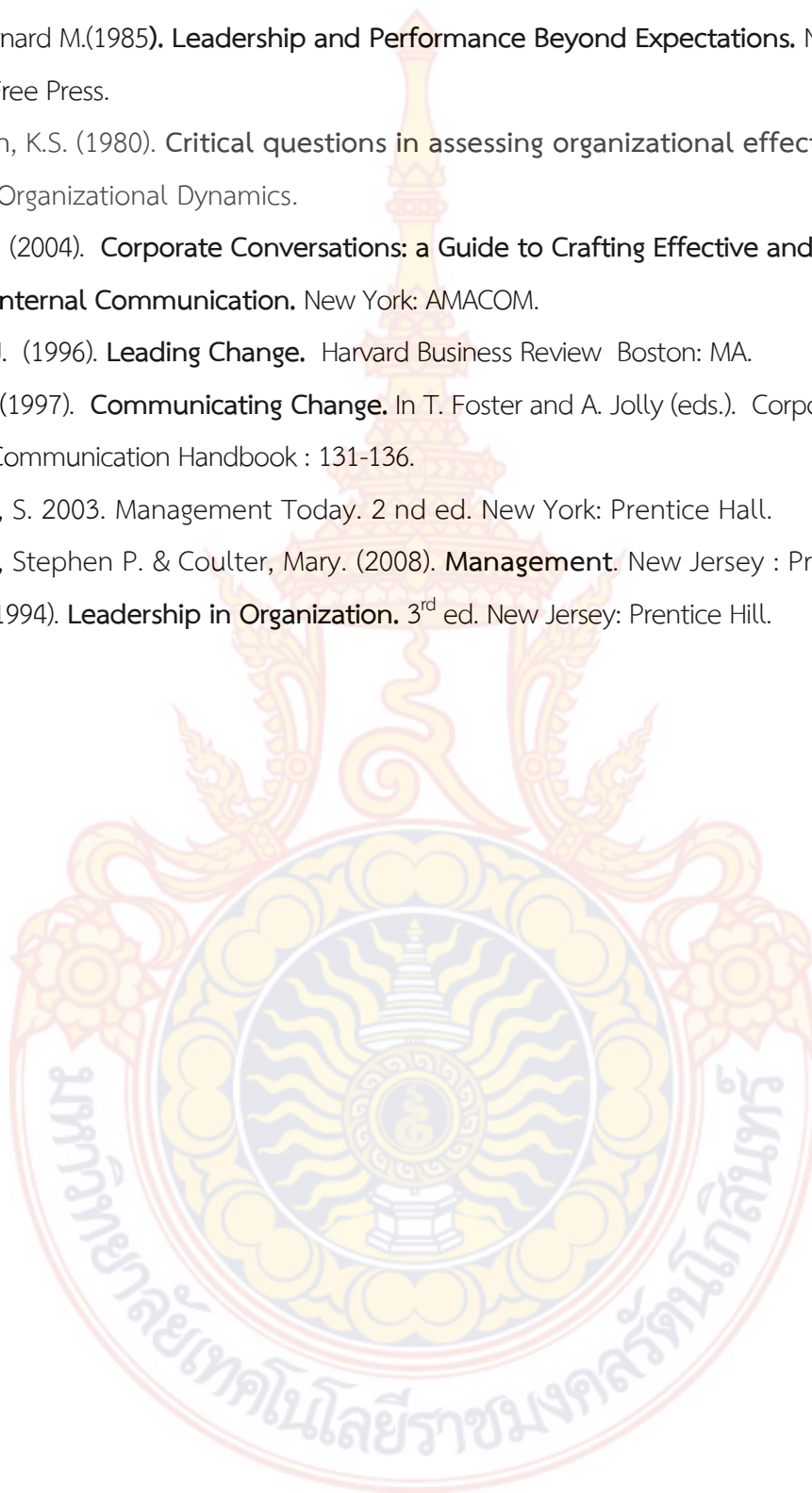
- วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์. 2554. อิทธิพลของการรับรู้ ทักษะคิดและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิตาพร ยังกง และพัชรี คงสมัย.(2541).ภาวะผู้นำ.วารสารศรีนครินทร์วิโรฒเภสัชสาร.หน้า 131.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด
- เศาวนิต เศาณานนท์. (2542). ภาวะผู้นำ.นครราชสีมา.คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครราชสีมา.
- สมพร บุญนาค และอุเทน ปิ่นม่วง.(2551).ปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคเหนือ ตามทัศนคติของผู้บริหารและบุคลากรในสถานศึกษา. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา.มหาวิทยาลัยนเรศวร.2551.
- สุชาย จินะเสนา. (2548). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากฎเก็ด. สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สุชาติ จักรพิสุทธ์. 2548. ปฏิรูปการศึกษาในสังคมไทย: ชุมชนกับการมีส่วนร่วมจัดการศึกษา. ที่มา : HUhttp://www.midnightuniv.org/midnight2545/document9562.html. บทความมหาวิทยาลัยเที่ยงคืน ลำดับที่ 657UH.
- สุชาติ ฤกษ์ไอรส. 2553. ทัศนคติของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา. วิชาการค้นคว้าอิสระ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุภาพร จันทร์โลมา.(2551). สภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในโรงเรียนคาทอลิกภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สุภัทรา เอื้อวงศ์ และคณะ.(2557).ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม. ประชุมวิชาการระดับชาติ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประจำปี 2557.
- สุเทพ ลีมอรุณ. (2552). การจัดการคุณภาพที่เอื้อต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมบุรณ์ ศิริสรหรือรัญ.(2547).การพัฒนารูปแบบการพัฒนาคุณลักษณะภาวะผู้นำของคนบตี.
ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547
- สุรวี คุนาลัย. (2553). ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท) อรรถมานะ . 2541. พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีประยุกต์.กรุงเทพฯ.
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ตวยาร์.(2538). การสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- สิทธิกร อ้วนศิริ. (2555). การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการประเมินคุณภาพภายนอก
ของโรงเรียนพระปริยัติธรรม แผนกสามัญ. วารสารการวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 (หน้า 63-80)
- สิริพร เรืองสุรัตน์ และคณะ. 2556. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลสุวรรณภูมิ. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.(2557). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557.กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- เสวลักษณ์ ศรีตาเกษ และคณะ. (2556). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของ
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น.วารสารทันตภิบาล ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 (หน้า 45-53).
- อมร รักษาสัตย์. (2522). การพัฒนานโยบาย.พิมพ์ครั้งที่ 3.กรุงเทพฯ.
- อ้อมเดือน สดมณี. 2540. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิญญ์,(2559). มหาวิทยาลัยไทยจะอยู่รอดหรือไม่. MGE Online.
แหล่งที่มา : <https://www.upbean.com/content/1291>
- อาพาพร สุพร. และคณะ (2557).การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนากระบวนการประกัน
คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม. วิจัยสถาบันมหาวิทยาลัยนครพนม.
- อาคา วัดโสง.(2547). หน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2”มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อุดม สำอางกุล. 2524. จิตวิทยาสังคม. เชียงใหม่. วิทยาลัยครูเชียงใหม่.
- โอมส์ แก้วจำปา.(2547). ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2547
- อำไพ อินทรประเสริฐ.(2542).ศิลปะการเป็นผู้นำ.กรุงเทพฯ.ศูนย์เอกสารและตำรา สถาบันราชภัฏ
สวนดุสิต.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Bass, Bernard M.(1985). **Leadership and Performance Beyond Expectations**. New York; Free Press.
- Cameron, K.S. (1980). **Critical questions in assessing organizational effectiveness**. Organizational Dynamics.
- Holtz, S. (2004). **Corporate Conversations: a Guide to Crafting Effective and Appropriate Internal Communication**. New York: AMACOM.
- Kotter, J. (1996). **Leading Change**. Harvard Business Review Boston: MA.
- Quirke,B.(1997). **Communicating Change**. In T. Foster and A. Jolly (eds.). Corporate Communication Handbook : 131-136.
- Robbins, S. 2003. **Management Today**. 2 nd ed. New York: Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary. (2008). **Management**. New Jersey : Prentice Hall.
- Yukl, G.(1994). **Leadership in Organization**. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hill.



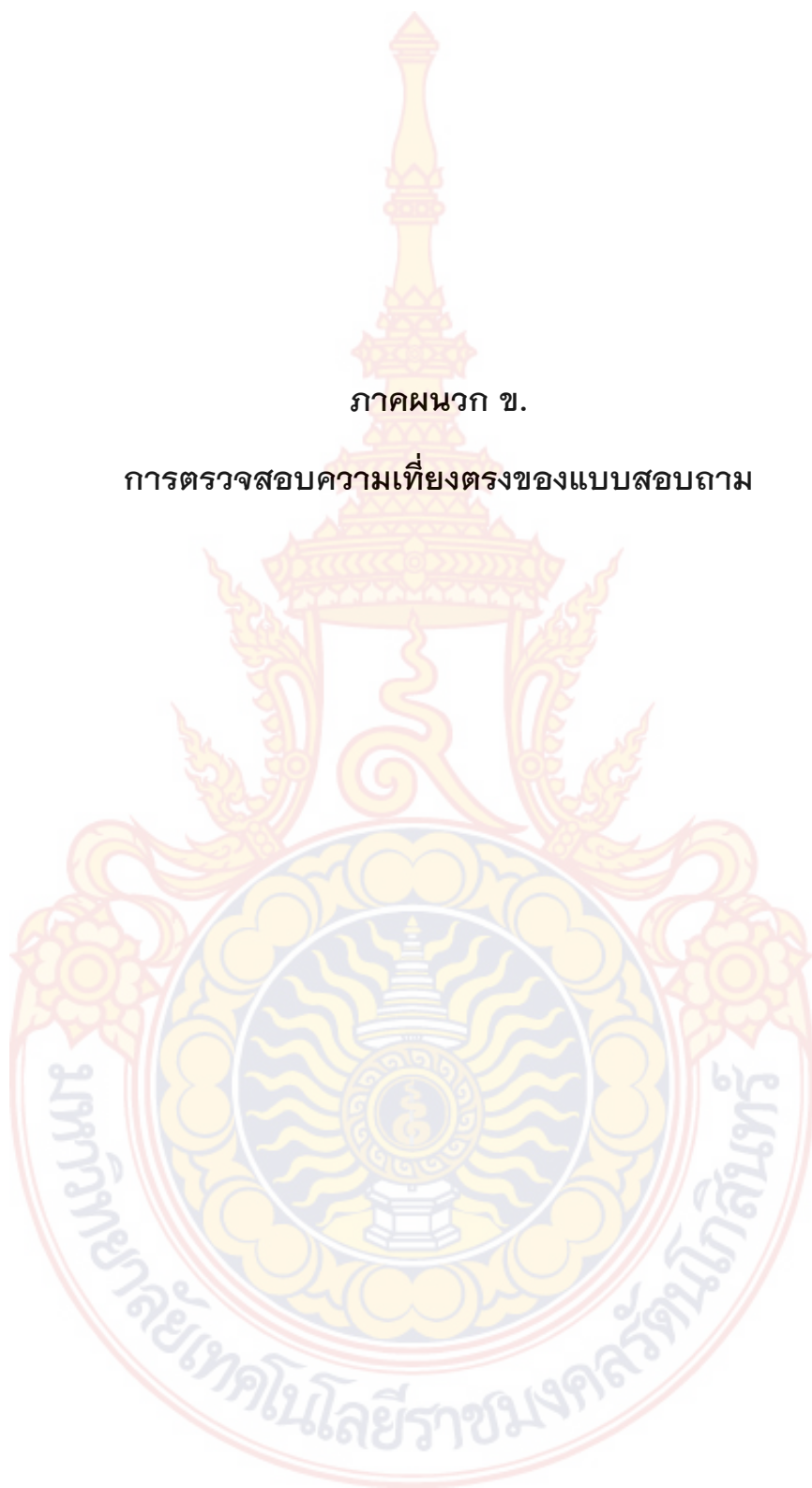
ภาคผนวก ก.

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



ภาคผนวก ข.

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม



ประวัติผู้วิจัย



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล	สมศักดิ์ นุ่มอุดม
วัน/เดือน/ปีเกิด	14 ธันวาคม 2519
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วิทยาการคอมพิวเตอร์) สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา ปี 2546
ประสบการณ์การทำงาน	1. เจ้าหน้าที่ห้องสมุด วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม ปี 2544-2550 2. นักวิชาการศึกษา สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ปี 2550-ปัจจุบัน

