

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรม  
การทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Participation factors of supporting-functioned personnel in an internal education quality assurance data  
collection using the quality work culture approach: a case study of Graduate School of Public  
Administration, National Institute of Development Administration

นางสาวรัชณี แก้วผ่อง

งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักวิจัย  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2563

## บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ชื่อผู้เขียน: นางสาวรัชณี แก้วพ่อง

ตำแหน่ง: นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

สังกัด: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.นิธินันท์ ชรรมากรนนท์

ปีพุทธศักราช: 2563

---

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการรับรู้นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การรับรู้ นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบร่วมต่อ องค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อปรับปรุง กระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน และนำเสนอปัจจัยและแนวทางที่คาดว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพ ของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง สถานที่ตั้งของที่ทำงาน และปัจจัย ลักษณะภายในของตัวบุคคล ได้แก่ การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ การรับรู้นโยบายแนวทางการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เจตคติการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ประชากรกลุ่มเป้าหมาย เป็นบุคลากรสายสนับสนุนที่เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทุกตำแหน่ง ตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งและนอกสถานที่ตั้ง จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วน 5 ระดับของลิเคิร์ต ประกอบด้วย เจตคติการมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบร่วมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล มีค่าความเชื่อมั่น

0.766 0.838 และ 0.913 ตามลำดับ และการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญเป็นผู้บริหาร คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 4 คน ก่อนการเก็บข้อมูลมีการยื่นขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เมื่อผ่านการรับรอง ฯ ได้ทำวิจัยตามแนวทางที่กำหนด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ เช่น ความถี่ และร้อยละ การวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เช่น ค่าเฉลี่ย ฐานนิยม มัชฌิม การวัดการแจกแจงของข้อมูล การหาค่าความแปรปรวน ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวน และสถิติอ้างอิง เช่น t-test และ F-test และความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple linear regression)

จากกรณีศึกษาดังกล่าว มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 35 คน ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งของบุคลากร สายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน มีการส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีค่าคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วม ฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า นักวิชาการศึกษามีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วม ฯ โดยรวมบ่อยครั้ง สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี โดยรวมมีส่วนร่วม ฯ ในบางครั้ง และบุคลากร ฯ ที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วม ฯ โดยรวมบ่อยครั้ง สูงกว่าบุคลากร ฯ ที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งมีคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วม ฯ โดยรวมบางครั้ง และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ พบว่า ปัจจัยตำแหน่งนักวิชาการศึกษา และบุคลากร ฯ ที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้ง และปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรร่วมกันพยากรณ์ความสัมพันธ์ทั้งเชิงบวก (นักวิชาการศึกษา) และเชิงลบ (บุคลากร ฯ ที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้ง) ต่อการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในด้าน การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยการรับรู้ความสำคัญของนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษา การรับรู้นโยบายแนวทางการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และเจตคติการมีส่วนร่วมที่แตกต่างกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการศึกษาดังกล่าวได้มีการนำเสนอต่อผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ก่อนสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะเพื่อพิจารณากระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา สรุปความเห็นโดยรวม ดังนี้ 1) สถาบันมีการสื่อสารนโยบาย การประกันคุณภาพ และการทำงานเชิงคุณภาพ ฯ ให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ และนำไปปฏิบัติ 2) สถาบันมีการติดตามผลการดำเนินงานในที่ประชุมระดับผู้บริหาร สถาบัน มีระบบการให้รางวัลสำหรับคณะ/หลักสูตรที่ผ่านการรับรองเกณฑ์คุณภาพระดับสากล และเห็นว่าปัจจัยที่คาดว่าเป็นอุปสรรคในการนำระบบการควบคุม

คุณภาพด้านนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและนโยบายส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ มาใช้ในการดำเนินการระดับหลักสูตรและคณะ คือ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ 1) วัฒนธรรมองค์กรของสถาบัน และคณะอาจจะยังไม่เอื้อต่อการพัฒนางานคุณภาพสำหรับการแข่งขันในระดับสากล ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร 2) วัฒนธรรมองค์กรในการเลือกผู้บริหารสถาบันมาดำรงตำแหน่งตามวาระทำให้ขาดผู้รับผิดชอบงานอย่างต่อเนื่อง 3) วัฒนธรรมองค์กรของบุคลากรในคณะและสถาบันยังเป็นการทำงานประจำ (Routine) ที่ยังขาดการจัดเก็บข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน จึงเสนอแนะให้ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์พิจารณา ดังนี้ 1) ควรจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job description) ของทุกตำแหน่งให้ชัดเจน และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาควบคู่กับการสร้างแรงจูงใจ และเชื่อมโยงกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างและเพิ่มการตระหนักรู้ 2) ควรสื่อสารให้ผู้บริหารสถาบันมีส่วนร่วมและสนับสนุนการทําฐานข้อมูลสำหรับทุกหน่วยงานภายในและเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและมีผู้รับผิดชอบในการติดตาม และตรวจสอบระบบควบคุมประกันคุณภาพการศึกษา หรือคณะอาจต้องดำเนินการเองอย่างเร่งด่วน 3) การสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล 4) ควรมีการกลยุทธการพัฒนาบุคลากรด้วยวิธีการที่หลากหลายควบคู่กับการส่งเสริมบทบาทของผู้บังคับบัญชาของทุกระดับควรปฏิบัติให้เป็นแบบอย่างและมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง 5) เสนอแนะให้ผู้บริหารคณะนำผลการนำผลวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา และอาจศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยที่ค้นพบในงานวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ปัจจัยด้านตำแหน่งงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วม ฯ โดยมีอิทธิพลในการพยากรณ์ประมาณ ร้อยละ 54 จึงอาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างเช่น อาจจะเป็นปัจจัยอื่น ๆ ที่สะท้อนจากความเห็นของผู้บริหารจากการสัมภาษณ์ เช่น ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยด้านความตระหนักรู้ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ เป็นต้น

**คำสำคัญ:** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม การประกันคุณภาพการศึกษา วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยมีแรงบันดาลใจจากความต้องการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในส่วนงานที่ตนเองรับผิดชอบและสนใจศึกษาว่า ปัจจัยใดของบุคลากรสายสนับสนุนของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่จะช่วยขับเคลื่อนงานตามภารกิจของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ในการนำระบบ “CUPT-QA” มาใช้ในระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามนโยบายของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และคาดหวังว่าผลการศึกษาจะมีส่วนในการพัฒนาบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ให้มีการดำเนินงานตามแนวทางการทำงานเชิงคุณภาพ หรือตามแนวทางสากลในระยะยาว

ผู้วิจัยขอขอบคุณหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องภายในและภายนอกสถาบันที่ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการทำวิจัย ได้แก่ กองบริหารทรัพยากรบุคคล สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จัดกิจกรรมวิชาการที่เป็นประโยชน์และเปิดโอกาสให้ผู้วิจัยได้เข้าร่วมอบรม หลักสูตร “การวิจัยเพื่อพัฒนางานในองค์กร” (รุ่นที่ 1) วิทยากรผู้บรรยายทั้งสองท่าน คือ ศาสตราจารย์ ดร.วิสาขา ภูจินดา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดาวิยา ศรีชัยรัตน์ ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาให้ความรู้และให้คำปรึกษาทั้งช่วงอบรมและหลังอบรมอย่างต่อเนื่อง นางสาวดาริน สุขแก้ว ผู้ประสานงานหลักสูตร ฯ ได้ทำหน้าที่ประสานงานได้ดียิ่ง นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และเพื่อนร่วมงานภายในคณะ บุคลากรของคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม บุคลากรของศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ บุคลากรของสำนักวิจัย และผู้เชี่ยวชาญภายในและภายนอกสถาบัน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร.นิรันดร์ ธรรมากรนนท์ กรุณาให้คำปรึกษาและสนับสนุนให้การทำวิจัยสำเร็จด้วยดี และขอขอบคุณสำนักวิจัย คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องทุกชุดที่อนุมัติทุนการทำวิจัย และให้โอกาสขยายเวลาการส่งผลการศึกษาล่าช้ากว่ากรอบเวลาที่กำหนดมา ณ ที่นี้ด้วย

รัชณี แก้วพ่อง

พฤษภาคม 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
กิตติกรรมประกาศ	(ข)
สารบัญ	(ค)
สารบัญตาราง	(ง)
สารบัญภาพ	(จ)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1-20</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	8
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	8
1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	10
1.5 สมมุติฐานงานวิจัย	13
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	14
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	14
<b>บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม</b>	<b>21-118</b>
2.1 แนวคิด ความหมาย และความเป็นมาของการประกันคุณภาพ	21
2.2 ความเป็นมา และความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของประเทศไทย	24
2.3 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	50
2.4 แนวคิด และความหมายของวัฒนธรรมคุณภาพ	57
2.5 การขับเคลื่อนแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถานศึกษา โดย สำนักงานรับรอง มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)	62
2.6 แนวคิด ความหมายของการคิดเป็นระบบ (System Thinking)	66
2.7 แนวคิดการบริหารงานโดยใช้ข้อเท็จจริง (Management by Fact)	71
2.8 แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA	75

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.9 นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	79
2.10 แนวคิดการรับรู้ และความหมาย และลักษณะของการรับรู้	89
2.11 แนวคิด และความหมายเกี่ยวกับเจตคติ	96
2.12 แนวคิด และความหมายของการมีส่วนร่วม (Participation)	101
2.13 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบ (Accountability)	104
2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	109
<b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย</b>	<b>119-134</b>
3.1 ประชากร และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	119
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	120
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	129
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	129
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	132
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>135-269</b>
4.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลตามตอนที่กำหนดในแบบสอบถาม	135-221
4.1.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	136
4.1.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสำคัญของนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร- ศาสตร์จำแนกตามตำแหน่งงาน	138
4.1.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้นโยบายการส่งเสริม วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงาน	143
4.1.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเจตคติการมีส่วนร่วมจำแนกตาม ตำแหน่งงาน	148

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.1.5 ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (ด้านปัจจัยนำเข้าและ ด้านกระบวนการ) จำแนกตามตำแหน่งงาน	164
4.1.6 ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร สายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุน งานประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	180
4.1.7 ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	212
<b>ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง</b>	<b>222-254</b>
<b>ส่วนที่ 4 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์</b>	<b>259-269</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ</b>	<b>270-293</b>
5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1	270
5.2 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2	286
5.3 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3	289
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	291
5.5 ข้อเสนอแนะ	292



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	83
การจัดทำข้อมูลตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร สายสนับสนุน คณะรัฐประศาสนศาสตร์	
3.1	119
จำนวนประชากรจำแนกตามกลุ่มงาน ตำแหน่งงาน และสถานที่ตั้งของศูนย์ การศึกษาที่ปฏิบัติงาน	
3.2	123
การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยด้านเจตคติ	
3.3	124
การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบร่วม	
3.4	125
การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยด้านการมีส่วนร่วม ฯ โดยรวม	
3.5	127
การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยด้านการมีส่วนร่วม ฯ รายด้าน	
3.6	130
แสดงจำนวนข้อคำถาม	
3.7	132
ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคำถาม	
3.8	133
ตัวแปรและประเภทของมาตรวัดตัวแปร	
4.1	137
จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทั่วไป	
4.2	140
จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรู้ความสำคัญ ของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒน- บริหารศาสตร์และตำแหน่งงาน	
4.3	144
จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้การรับรู้ นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และตำแหน่งงาน	
4.4	149
จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเจตคติการมีส่วนร่วม ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน	

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรับผิดชอบ ร่วมต่อองค์การบรรลุมัตถุประสงค์ขององค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน	166
4.7.5	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อ สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน	217
4.7.5-1	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อ สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่	218
4.6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมของ ผู้ตอบแบบสอบถามด้านการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลงาน ประกันคุณภาพการศึกษาภายในจำแนกตามตำแหน่งงาน	184
4.7-1	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการนำ แนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามเพศ	213
4.7.2	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อ สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามอายุ (รุ่นวัย)	214
4.7.3	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบ สมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการนำ แนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกประเภทการจ้างงาน	215

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.7.4	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อ สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน	216
4.7.5	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อ สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงาน	217
4.7.5-1	แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อ สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่	218
4.7.6	เปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงาน ประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามระดับตำแหน่ง	219
4.7.7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่าง ของการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน	220
4.7.8	ค่าเฉลี่ยประชากร ( $\mu$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ค่าสูงสุด (Max.) ค่าต่ำสุด (Min.) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของ ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	225
4.7.9	ค่าเฉลี่ยประชากร ( $\mu$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ค่าสูงสุด (Max.) ค่าต่ำสุด (Min.) ค่าความเบ้ (Skewness) หลังปรับค่า	227
4.7.10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรในการศึกษา	239

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.7.11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของโมเดล (Model Summary)	232
4.7.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ	233
4.7.13 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา และทำงานในสถานที่ตั้ง	234
4.7.14 ค่าสถิติต่าง ๆ ของตัวแปรที่ไม่ได้ถูกเลือกเข้าสมการความถดถอย และโมเดลถ้าตัวแปรดังกล่าวถูกนำเข้ามาสมการในขั้นต่อไป (Excluded Variables <sup>3</sup> ) โดยใช้วิธี Stepwise	235
4.7.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise (Stepwise regression analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) ของโมเดล (Model summary)	237
4.7.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ	238

### สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.7.17	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตำแหน่ง นักวิชาการศึกษา	238
4.7.18	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise (Stepwise regression analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านการมีส่วนร่วมในการนำ วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผล การปฏิบัติงาน (Do) ของโมเดล (Model summary)	240
4.7.19	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนนด้านการมี ส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลใน การบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ใน การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ	241
4.7.20	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างด้านการมี ส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลใน การบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ใน การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do) และความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร	241
4.7.21	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise (Stepwise regression analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผล การปฏิบัติงาน (Check) ของโมเดล (Model summary)	24

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.7.22	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ	243
4.7.23	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) ความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตำแหน่งนักวิชาการศึกษา	244
4.7.24	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise (Stepwise regression analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) ของโมเดล (Model summary)	245
4.7.25	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนนด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ	246
4.7.26	ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างการด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) ความรับผิดชอบร่วมในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตำแหน่งนักวิชาการศึกษา	247
4.7.27	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	251

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	12
2.1	32
2.2	34
2.3	42
2.4	46
2.5	47
2.6	59
2.7	69
2.8	77
2.9	79
2.10	99
2.11	99
5.1	284

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในหมวด 6 มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา ในมาตรา 47 มีใจความสำคัญว่า สถาบันการศึกษาทุกระดับต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ได้แก่ ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก และในมาตรา 48 มีใจความสำคัญว่า ทั้งหน่วยงานต้นสังกัด และสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ, 2542) พระราชบัญญัติ ฯ ดังกล่าว ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาทุกระดับ สำหรับสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษามีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์และ แนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และมีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทำหน้าที่ในการพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ โดยให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (สมศ., 2563) และทั้งสอง



หน่วยงานมีบทบาทในการจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ถึงปัจจุบัน และมีการส่ง Common Data Set และส่งผลรายงานการประเมินเกณฑ์อื่น ๆ ที่สถาบันแจ้งให้ สกอ. และเสนอให้คณะกรรมการประกันคุณภาพอุดมศึกษาเห็นชอบการใช้เกณฑ์ประเมินของระดับหลักสูตร คณะตามที่สถาบันเสนอ และรายงานผลหลังจากการตรวจประเมินประจำปีผ่านระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษา หรือ CHE QA online ซึ่งพัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และเป็นช่องทางการเผยแพร่ผลการดำเนินงานของสถานศึกษาต่อสาธารณชนสามารถเข้าไปดูผลการดำเนินงานของสถาบันการศึกษาทุกระดับ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐมาตั้งแต่ก่อตั้งสถาบันในปี พ.ศ. 2509 (ก่อนการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในปี พ.ศ. 2562) ได้รับนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัดมาดำเนินการอย่างเคร่งครัด และมีการจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษา (Self-Assessment Report; SAR) และตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทุกปีการศึกษา และตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกทุก 5 ปี นับตั้งแต่มีการตรวจประเมินหลักสูตรครั้งสุดท้ายตามที่ สมศ. กำหนด โดยดำเนินการตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เล่มแรก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งมีการตรวจประเมินภายนอกครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2555 และสถาบันได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งต่อมาในปี พ.ศ. 2558 สถาบันอุดมศึกษามีการเสนอทางเลือกใหม่ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยที่ประชุมของสมาชิกของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) และที่ประชุมอธิการบดีมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทอแมก) หรือ Council of the University Presidents of Thailand Quality Assurance (CUPT QA) รวมทั้งสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในฐานะสมาชิกของ ทปอ. พิจารณาเห็นว่า สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาควรมีทางเลือกในการเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เหมาะสมกับบริบทของแต่ละสถาบันการศึกษา และเห็นชอบที่จะนำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558-2560 ซึ่งเป็นฉบับปรับปรุงจากฉบับก่อนหน้าซึ่งเป็นฉบับนำร่องในปี 2557 มาใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการศึกษา สาระสำคัญของเกณฑ์การประเมินตามคู่มือดังกล่าวมีกรอบ CUPT QA มีแนวทางการประเมินคุณภาพ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหลักสูตรใช้เกณฑ์ ASEAN University

Network – Quality Assurance (AUN-QA) เกณฑ์ดังกล่าวเน้นการจัดการศึกษาแบบ Outcome Based Education (OBE) มุ่งสัมฤทธิ์ Expected Learning Outcome (ELO) และการประเมิน 7 ระดับที่มี World Class เป็นระดับสูงสุด และการเขียน SAR จะอิงเกณฑ์ตาม Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 3.0 ส่วนการประเมินคุณภาพระดับคณะและสถาบัน เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์ของ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEX) ซึ่งเห็น ว่ามีความเหมาะสมกับความหลากหลายของบริบทของแต่ละสถาบันอุดมศึกษา (ที่ประชุม อธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.), 2549)

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จึงมีนโยบายนำแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษามาใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาตามกรอบ CUPT QA โดยในระยะแรกมีแผนดำเนินงานระหว่าง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558-2562 อย่างไรก็ตาม สถาบัน กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษารองแนวทางของกลุ่ม CUPT QA และสถาบัน กำหนดให้การประเมินในระดับหลักสูตร คือ มีการดำเนินการจัดทำรายงานและประเมินคุณภาพ การศึกษาตามองค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน ซึ่งเป็นการประเมินผลการดำเนินงานตาม ประกาศเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548 และประกาศเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548 และบางหลักสูตรประเมินผลตามมาตรฐานคุณวุฒิ สาขาวิชา (มคอ.1) เช่น สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับ บัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2552 โดยใช้เกณฑ์การประเมินตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 และการประเมินด้านบริหารจัดการหลักสูตร โดย ให้จัดทำรายงาน ประกันคุณภาพการศึกษารองเกณฑ์ AUN-QA (Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 3.0) เป็นภาษาอังกฤษ ส่วนระดับคณะ และสถาบัน มีการจัดทำรายงานตามเกณฑ์ EdPEX และมีนโยบายสำหรับบางคณะที่ได้รับการรับรองระดับคณะ เช่น AACSB ของคณะ บริหารธุรกิจ สามารถยื่นผลรายงานแทน AUN-QA และ EdPEX หรือ บางคณะที่มีการรับรอง เกณฑ์สากลตามสาขาวิชาชีพจะมีการยื่นเรื่องไปยัง สกอ. เพื่อกำหนดแนวทางการจัดทำรายงาน ระดับหลักสูตร และคณะ

ปี พ.ศ. 2559 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ประกาศ เรื่อง นโยบายประกันคุณภาพ การศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,

2559: 1) สาระสำคัญของประกาศดังกล่าวเป็นการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ข้างต้น รวมทั้งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานภายในสถาบันได้พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงานสู่แนวปฏิบัติที่ดี รวมถึงส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ปี พ.ศ. 2560 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้เผยแพร่ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ไว้ใน คู่มือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 (พิมพ์ครั้งที่ 3 เดือน สิงหาคม 2560) จัดทำ โดย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา และคณะอนุกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา สรุปสาระสำคัญในประกาศดังกล่าวได้ว่า คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดย เปิดโอกาสให้สถานศึกษามีเสรีภาพทางวิชาการ มีความอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องเพื่อเตรียมตรวจรับการประกันคุณภาพภายนอก และกำหนดให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน และให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 และสรุปสาระสำคัญได้ว่า สถาบันการศึกษาอาจจะพิจารณาเลือกใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นระบบที่ คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพการศึกษาได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เช่น AUN-QA หรือ EdPEX หรือ เป็นระบบที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเองโดยความเห็นชอบของสภาสถาบัน และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ และไม่ว่าจะเป็นระบบใด สถาบันอุดมศึกษาต้องรายงานผลการประเมินต่อต้นสังกัด

และเปิดเผยแพร่สาธารณะเพื่อให้เป็นไปพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 (มาตรา 48) และข้อ 6 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 (คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาและคณะอนุกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา, 2560: 1-2)

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 ถึง ปัจจุบัน (พ.ศ. 2563) สถาบันยังใช้นโยบายประกันคุณภาพ การศึกษาตามแนวทางเดิม และสถาบันยังคงมีการอบรมให้ความรู้กับบุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะสายสนับสนุนมีการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา AUN-QA และ เกณฑ์ EdPEX มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงานตามเกณฑ์สากล และส่งเสริมและ ประชาสัมพันธ์วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ 3 เรื่อง คือ 1) System Thinking 2) Management by fact และ 3) PDCA ซึ่งคณะรัฐประศาสนศาสตร์ได้จัดอบรมบุคลากรสาย สนับสนุนในเรื่องดังกล่าวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560

คณะรัฐประศาสนศาสตร์เป็นหน่วยงานระดับคณะของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จึงปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และได้นำแนวทางดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของ วิธีการนำมาขับเคลื่อนแผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และในทางปฏิบัติผู้วิจัยได้นำแนวทางดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและได้ส่งเสริมให้ ผู้ได้บังคับบัญชาให้มีการทำงานตามกรอบวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพดังกล่าวเนื่องจากเห็นว่า แนวทางดังกล่าวช่วยพัฒนางานให้ดีขึ้นได้จริง

ในปีการศึกษา 2561 กระทรวงศึกษาธิการได้มีกฎกระทรวงศึกษาธิการ การประกัน คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 โดย ยกเลิกกฎกระทรวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 สาระสำคัญของกฎกระทรวง ฯ ฉบับเดิม คือ กำหนดให้ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา ได้ออกประกาศ คณะกรรมการประกัน คุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ระบุว่า สถานศึกษามีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายในที่เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา โดย เสนอระบบที่สถาบันอุดมศึกษาเลือกต่อ

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาพิจารณาเห็นชอบ คณะได้ปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งระดับหลักสูตร และระดับคณะ

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ เป็นคณะใหญ่มีการจัดการเรียนการสอนทั้งศูนย์การศึกษาในที่ตั้งหลักสูตรระดับปริญญาโททั้งภาคปกติ และภาคพิเศษ 2 หลักสูตร และปริญญาเอก 2 หลักสูตร และจัดการศึกษาระดับปริญญาโท นอกสถานที่ตั้ง ทั้งหมด 5 ศูนย์การศึกษา ประกอบด้วย ศูนย์การศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ศูนย์การศึกษาจังหวัดอุดรธานี ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครราชสีมา ศูนย์การศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี และศูนย์การศึกษาจังหวัดชลบุรี การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา จากประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมในการจัดทำข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของผู้วิจัยเป็นเวลาหลายปี พบว่า ปัญหาที่พบอย่างต่อเนื่องในการจัดทำรายงานเกี่ยวกับการจัดเก็บและคุณภาพของข้อมูลที่จะนำมาใช้ประกอบในการจัดทำรายงาน เนื่องจากบุคลากรหลายตำแหน่งตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของคณะ ฯ หลายคนอาจจะยังไม่เข้าใจในบทบาทของตนเองในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งไม่สามารถระบุได้ว่ามีข้อมูลเรื่องใดและประเภทไหนจากหน่วยงานที่ตนเองรับผิดชอบจำเป็นต้องการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลให้การจัดเก็บ การจัดการข้อมูลไม่ค่อยมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยข้อมูลอาจจะถูกจัดเก็บในรูปแบบและประเภทที่ไม่สอดคล้องกับการนำมาวิเคราะห์และนำเสนอ รวมถึงข้อมูลไม่ครบถ้วนจากที่ปัญหาที่กล่าวมาจะพบว่าควรมีการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บข้อมูลและการจัดการข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม

การจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกิจกรรมหลักกิจกรรมหนึ่งในกระบวนการประกันคุณภาพของคณะ ฯ และกระบวนการนี้เป็นหนึ่งในภารกิจหลักที่ใช้สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตระดับปริญญาโทและปริญญาเอกซึ่งเป็นพันธกิจหลักของทุกคณะใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในการประกันคุณภาพการศึกษาไม่ได้มุ่งเน้นการประเมินเกี่ยวกับการเรียนการสอน หลักสูตร คณาจารย์ นักศึกษา เท่านั้น การประกันคุณภาพการศึกษายังรวมถึงหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ และเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อลดปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะทำให้ประสิทธิภาพการเรียนการสอนต่ำลง จะเห็นได้ว่าบุคลากร

ทุกคนในคณะจะมีส่วนร่วมและมีบทบาทที่ส่งเสริมให้คุณภาพการศึกษาดียิ่งขึ้น ข้อมูลจากบุคลากรทุกฝ่ายจึงมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งที่จะต้องบรรจุไว้ในรายงานประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จ การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ในคณะ จึงมีความสำคัญ โดยเฉพาะเรื่องของการรับรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา บทบาทของตนเองในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา และปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความร่วมมือในกิจกรรมการประกันคุณภาพ ผลจากการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะถูกนำมาใช้ในการออกแบบกระบวนการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะช่วยให้ระดับคุณภาพการศึกษาของคณะดียิ่งขึ้น เนื่องจากคุณภาพของข้อมูลที่นำมาใช้ในรายงานดีขึ้นไป และส่งผลให้เวลาที่ใช้ในการจัดการข้อมูลโดยรวมลดน้อยลงในทุก ๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้บริหารคณะจะสามารถกำหนดนโยบายกลยุทธ์ และแนวทางที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน และประกันคุณภาพการศึกษาได้เหมาะสม มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดข้อคำถามในการวิจัยว่า ตามที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีการประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตาม ระบบ CUPT-QA ซึ่งใช้เกณฑ์คุณภาพสากล และทุกเกณฑ์ต้องมีการรายงานผลที่มักใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบและมีความเชื่อมโยงกันทุกเกณฑ์ และสถาบันมีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพเพื่อรองรับระบบการทำงานตามเกณฑ์สากล แต่ก็ยังพบว่า คณะรัฐประศาสนศาสตร์ยังต้องมีการปรับปรุงเรื่องการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ ผู้วิจัยจึงตั้งคำถามว่า มีปัจจัยอะไรบ้างที่จะทำให้บุคลากรสายสนับสนุนซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานและเป็นผู้จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานโดยใช้หลักการทำงานตามนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาภายในและนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรทำงานตามวัฒนธรรมคุณภาพ โดยมีขอบเขตการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลตามแนวคิด 3 เรื่อง คือ 1) System Thinking 2) Management by fact และ 3) PDAC หรือ Plan-Do-Check-Act ผู้วิจัยจึงได้ทำทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน สถานที่ทำงาน เป็นต้น และปัจจัยส่วนบุคคลที่เกิดจากเจตคติ ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการมีส่วนร่วม รวมถึงความรับผิดชอบร่วมของบุคลากรต่อองค์กรด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยมีขอบเขตของตัวแปรต้น ได้แก่ การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กฎหมาย

ระเบียบ ข้อบังคับ การรับรื้อนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม (ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา) และความรับผิดชอบของบุคลากรในการปฏิบัติงานทั้งด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ โดยมุ่งหวังว่าปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และเพื่อให้ข้อค้นพบจากการวิจัยเป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจและกำหนดแนวทางการปรับปรุงในอนาคต ผู้วิจัยจึงนำเสนอผลการวิจัยให้ผู้บริหารพิจารณา ก่อนขอรับฟังความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว และนำมาวิเคราะห์ผลต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อประเมินการรับรื้อนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการรับรื้อนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

1.2.2 เพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับคณะ และหลักสูตร

1.2.3 เพื่อนำเสนอปัจจัยและแนวทางที่คาดว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน พร้อมทั้งรับทราบความเห็น และนโยบายของผู้บริหารของคณะรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับการวางแผนทางการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### 1.3.1 ขอบเขตของประชากรและผู้ให้ข้อมูล

1.3.1.1 ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ประกอบด้วย กลุ่มงานต่าง ๆ 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานการศึกษา กลุ่มงานการเงิน และพัสดุ กลุ่มงานสนับสนุนวิจัยและพัฒนา และกลุ่มงานแผนและพัฒนา ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการสนับสนุน

ข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 40 คน ที่ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์การศึกษาในที่ตั้ง คือ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และนอกสถานที่ตั้ง ประกอบด้วย ศูนย์การศึกษา 5 แห่ง คือ ศูนย์การศึกษา จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดอุดรธานี จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ จังหวัดชลบุรี

1.3.1.2 ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ เป็นผู้บริหารของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 4 ท่าน ได้แก่ คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และรองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

### 1.3.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของคณะ และสถาบัน และการนำนโยบายของสถาบันไปปฏิบัติเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีเนื้อหาที่เกี่ยวข้องและแนวคิดในการวิจัย และการทบทวนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1.3.2.1 ประวัติ และวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

1.3.2.2 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของคณะสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งเลือกรูปแบบการดำเนินการตาม ระบบของ CUPT-QA ประกอบด้วยเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน และ เกณฑ์คุณภาพการศึกษา Education Criteria for Performance Excellence; EdPEx และเกณฑ์ Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 3.0) ที่นำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานระดับหลักสูตร ระดับคณะและสถาบัน ประกอบด้วย การประเมินผลการดำเนินงานด้วยเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2557 การขับเคลื่อนแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถานศึกษา

1.3.2.3 แนวคิด ความหมายของการคิดเป็นระบบ (System Thinking)

1.3.2.4 แนวคิดการบริหารงานโดยใช้ข้อเท็จจริง (Management by Fact)

1.3.2.5 แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA



1.3.2.6 นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 3 เรื่อง ประกอบด้วย 1) System thinking 2) Management by fact 3) PDCA

1.3.2.7 แนวคิดการรับรู้ และความหมาย และลักษณะของการรับรู้

1.3.2.8 แนวคิด และความหมายของเจตคติ

1.3.2.9 แนวคิด และความหมายของการมีส่วนร่วม (Participation)

1.3.2.10 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบ (Accountability)

1.3.2.11 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบ (Accountability)

1.3.2.12 หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานต่าง ๆ ตามโครงสร้างของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

1.3.2.13 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 1.3.3 ขอบเขตของพื้นที่

ศูนย์การศึกษาในที่ตั้งและนอกสถานที่ตั้ง ของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ที่คณะเปิดทำการเรียนการสอน ทั้งหมด 5 ศูนย์การศึกษา ได้แก่ จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดอุดรธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดชลบุรี

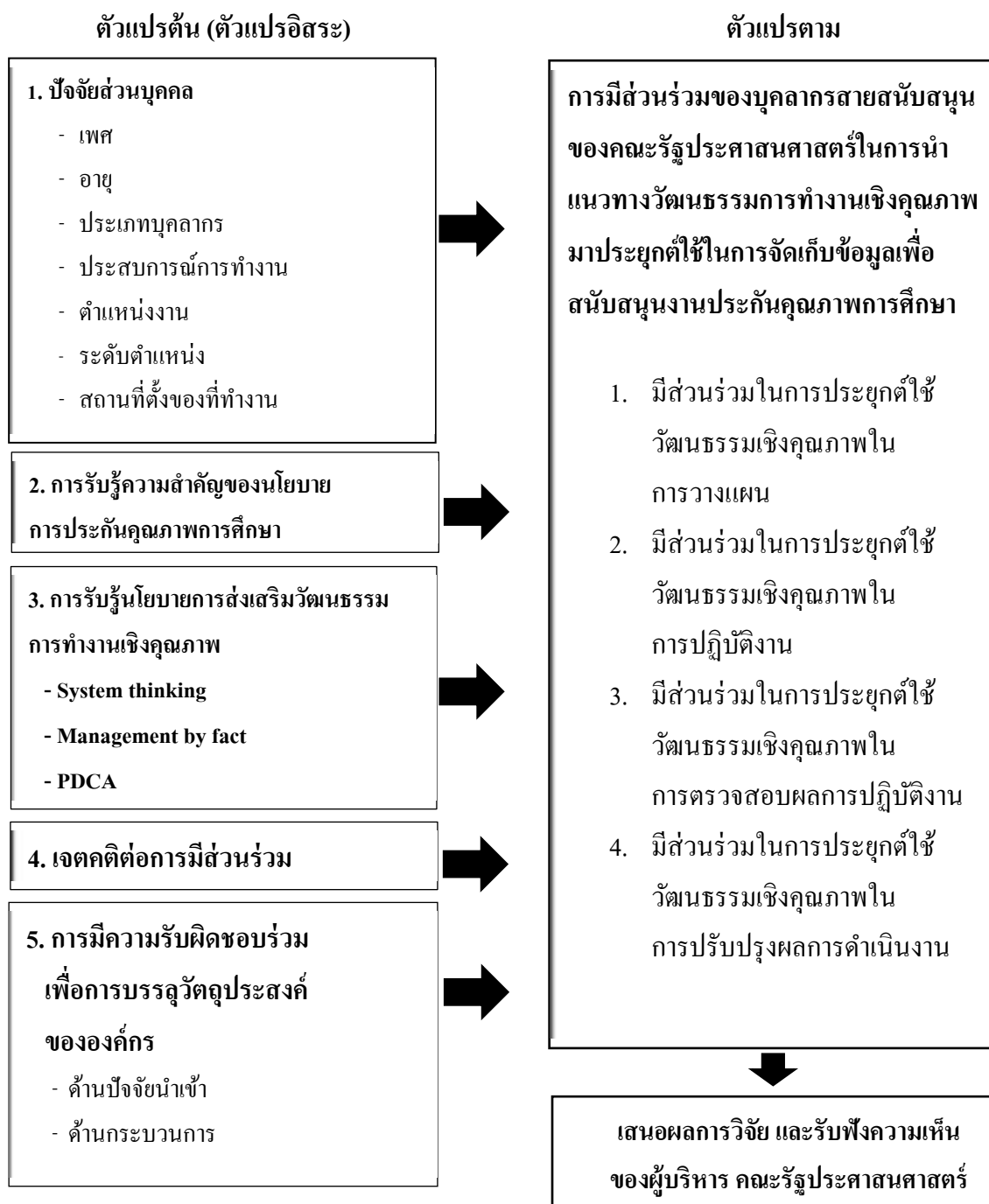
### 1.3.4 ขอบเขตระยะเวลา

ระหว่างเดือน มิถุนายน-พฤศจิกายน 2563 (ขอขยายเวลาถึงเดือน พฤษภาคม 2564)

## 1.4 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ประเด็นการศึกษาของนักวิจัยสนใจศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาจะสอดคล้องกับพัฒนาการของการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการศึกษาหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษามาประยุกต์ใช้ในสถานศึกษาของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่ง โดยผลงานวิจัยในระยะแรกก่อนปี พ.ศ. 2557 ส่วนใหญ่สนใจศึกษากระบวนการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง และต่อมาภายหลังปี พ.ศ. 2558 พบว่า มีการสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริหารด้านการประกันคุณภาพ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น แต่มีข้อสังเกตว่า ผลการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละแห่ง แม้ว่าจะมีตัวแปรหรือปัจจัยที่กำหนดในการศึกษาที่เหมือนกัน ตัวแปร เพศ อายุ และปัจจัย ประสบการณ์การทำงาน การรับรู้ ความรู้ ทักษะ ทักษะการสื่อสารต่อการมีส่วนร่วมของบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น แต่พบว่า ผลการศึกษาแต่ละแห่งอาจจะ

แตกต่างกัน และเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานของสถานศึกษาตามบริบทของแต่ละแห่ง และผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสถาบัน พบว่า หลายชิ้นงาน เช่น มีการศึกษาเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ การรับรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาความตระหนักรู้และรับผิดชอบในงาน ระบบการจัดเก็บข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง นโยบายการบริหารจัดการภายในและวัฒนธรรมการส่งเสริมการทำงานเชิงคุณภาพที่ถ่ายทอดไปยังตัวบุคคล การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านเกี่ยวกับนโยบายที่เกี่ยวข้อง และปัจจัยภายในส่วนบุคคล เช่น การรับรู้ เจตคติการมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการนำนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ตามนโยบายของสถาบัน และตามบริบทของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และเนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้มุ่งเน้นการพัฒนางาน ผู้วิจัยจึงกำหนดให้มีการนำเสนอผลการศึกษาให้ผู้บริหารของคณะรัฐประศาสนศาสตร์พิจารณา และผู้วิจัยมุ่งหวังว่าจะข้อค้นพบของงานวิจัยชิ้นนี้ จะเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดนโยบายและกระบวนการพัฒนางานของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในอนาคต ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ตามแผนภาพที่ 1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดการวิจัย

## 1.5 สมมุติฐานงานวิจัย

จากภาพกรอบแนวคิด 1.1 ข้างต้น ผู้วิจัยกำหนดสมมุติฐานการวิจัยตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตามกรอบการวิจัย 11 สมมุติฐาน ดังนี้

1.5.1 บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.5.2 บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.5.3 บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.5.4 บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.5.5 บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.5.6 บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.5.7 บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ปฏิบัติงานต่างศูนย์การศึกษาจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.5.8 การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

1.5.9 การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

1.5.10 บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

1.5.11 ความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 การรับรู้สถานะ และความพร้อมของบุคลากรสายสนับสนุนในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1.6.2 การได้รับทราบผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 บุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนทุกเพศ ทุกวัยในสังกัดกลุ่มงานตาม โครงสร้างของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งศูนย์การศึกษาในสถานที่ตั้ง (กรุงเทพมหานคร)

และนอกสถานที่ตั้ง (จังหวัดพิษณุโลก จังหวัดอุดรธานี จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดชลบุรี)

1.7.2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงานสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ตั้งแต่เกิดจนถึงระยะเวลาที่กล่าวถึง และจำแนกตามชั้นอายุ หรือ รุ่นวัย (Generation Classification) ตามสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) โดย พิจารณาจำแนกเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนที่มีอายุไม่เกิน 60 ปี ได้แก่ บุคลากรที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2543 (Generation Y) บุคลากรที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2522 (Generation X) และ บุคลากรที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507 (Baby Boomer Generation หรือ Gen B)

1.7.3 ประเภทการจ้างงาน หมายถึง ลักษณะการจ้างงานของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ทั้งในรูปแบบที่มีสัญญาจ้างหรือไม่มีสัญญาจ้าง จำแนกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ พนักงานสถาบัน และพนักงานคณะ

1.7.4 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนมีประสบการณ์ปฏิบัติงานในคณะรัฐประศาสนศาสตร์นับระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่แรกเข้าจนถึงระยะเวลาที่ศึกษาวิจัยในปัจจุบัน (พ.ศ. 2563) โดย จำแนกช่วงการทำงานตามยุคการเปลี่ยนแปลงนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน และคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สำคัญ โดยจำแนกตามปี พ.ศ. ที่แรกเข้าทำงาน ดังนี้

1) บรรจุเข้าทำงานในปี พ.ศ. 2562-2563 (ช่วงปี พ.ศ. 2562-2563 เป็นช่วงปีที่คณะรัฐประศาสนศาสตร์เข้ารับการประเมินหลักสูตรสากลตามเกณฑ์ AUN-QA)

2) บรรจุเข้าทำงานระหว่างปี พ.ศ. 2559-2561 (ช่วงปี พ.ศ. 2559-2561 เป็นช่วงที่สถาบันและคณะส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมเกณฑ์ AUN-QA)

3) บรรจุเข้าทำงานในปี พ.ศ. 2555-2558 (ช่วงปี พ.ศ. 2556 เป็นช่วงที่คณะมีการจัดทำรายงาน (SAR) ศูนย์การศึกษาในและนอกสถานที่ตั้งเป็นรายศูนย์ ก่อนที่ สกอ. จะกำหนดให้มีการตรวจประเมินระดับหลักสูตร และเป็นช่วงเปลี่ยนการทำรายงาน (SAR) เป็นระดับหลักสูตร คณะและสถาบัน และช่วงปี พ.ศ. 2558 เป็นช่วงที่มีการเขียน SAR โดยใช้เกณฑ์ AUN-QA และ EdPEX เป็นปีแรก)

4) บรรจู้เข้าทำงานก่อนปี พ.ศ. 2554 (ช่วงปี พ.ศ. 2539-2554 เป็นช่วงที่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ระยะแรกทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ช่วงปี พ.ศ. 2539 และต่อมามีการเปลี่ยนชื่อหน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาเป็น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทำหน้าที่ในการดูแลเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในต่อซึ่งเป็นช่วงปีที่มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา และ มีการปรับปรุงคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ทุก 3 ปี (เช่น พ.ศ. 2550, 2554, 2557, 2558) รวมทั้งมีประกาศการเปลี่ยนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

1.7.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของพนักงานสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ทุกประเภท ทั้งพนักงานสถาบัน และพนักงานคณะ ตามโครงสร้างของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

1.7.6 ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ได้รับการแต่งตั้งจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ในตำแหน่งที่ถือครอง ในระยะเวลาที่กล่าวถึงเฉพาะระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้ากลุ่มงาน

1.7.7 สถานที่ตั้งของที่ทำงาน หมายถึง สถานที่บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ โดย บุคลากรสายสนับสนุนได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามคำสั่งมอบหมายงานของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ประกอบด้วย การทำงานในสถานที่ตั้ง (กรุงเทพ ฯ) การทำงานในศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง ได้แก่ ศูนย์การศึกษา จังหวัดพิษณุโลก ศูนย์การศึกษา จังหวัดนครราชสีมา ศูนย์การศึกษา จังหวัดชลบุรี ศูนย์การศึกษา จังหวัดอุดรธานี และศูนย์การศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.7.8 การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล (ราชกิจจานุเบกษา, 2561)

1.7.9 การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามดัชนีตัวบ่งชี้ที่กำหนดเพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และสาธารณชนได้มั่นใจว่าสถาบันการศึกษานั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

1.7.10 การควบคุมคุณภาพการศึกษา หมายถึง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่กำหนดให้มีระบบและกลไกและองค์ประกอบคุณภาพที่สถาบันกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการกำกับ การดำเนินงานของหน่วยงานภายในที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนหลักสูตรระดับปริญญาโทและปริญญาเอกของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.7.11 การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการตรวจสอบการควบคุมคุณภาพ การศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ การตรวจสอบการรับรู้ นโยบายคุณภาพ การศึกษาภายใน การรับรู้ นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ ต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำนโยบายดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการพิจารณา (ความเห็น) ของคณะผู้บริหารของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

1.7.12 การมีส่วนร่วม หมายถึง บทบาทการมีส่วนร่วมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในฐานะเป็นบุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาในกำกับของ รัฐได้มีโอกาสเข้าร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา หรือ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมแก้ไขปัญหา และร่วมกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2560: 37)

1.7.13 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หมายถึง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระบบ CUPT-QA กำหนด โดยสภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ รวมถึง การแต่งตั้งคณะกรรมการ หน่วยงานหรือ ผู้รับผิดชอบ กำกับติดตาม และตรวจสอบคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และ หน่วยงานภายในสถาบัน



1.7.14 การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การรับรู้บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ โดยใช้ทักษะการรู้จัก ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สิ่งเร้าจากประสาทสัมผัสของร่างกาย แล้วมีการคิด เพื่อให้เข้าใจต่อนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้ ระบบ CUPT-QA โดยรับรู้จากประสบการณ์ของตนเอง และการสะท้อนจากพฤติกรรมผู้บริหารสถาบัน ผู้บริหารคณะ และเพื่อนร่วมงาน

1.7.15 การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ หมายถึง การรับรู้บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ โดยใช้ทักษะการรู้จัก ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้สิ่งเร้าจากประสาทสัมผัสของร่างกาย แล้วมีการคิด เพื่อให้เข้าใจต่อนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 3 เรื่อง ประกอบด้วย

1) คิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) (Result-Oriented) คือ เริ่มจากกระบวนการคิดผลลัพธ์ หรือ สิ่งที่ต้องการ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) เป็นกระบวนการคิดแบบ Result Oriented คือ มุ่งผลลัพธ์ หรือ เป็นการคิดว่าหากทำสิ่งนี้แล้วจะได้อะไร

2) การใช้ข้อมูลในการบริหารงาน MBF (Management by fact) คือ การนำข้อมูลจริงที่ได้จากการทำงานมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อให้ทราบปัญหาในการดำเนินงานและมีข้อมูลเชิงประจักษ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ถึงผลลัพธ์จากการทำงาน

3) การทำงานโดยใช้ PDCA (Plan Do Check Act) คือ การทำงานอย่างเป็นระบบ มีแผน มีเป้าหมายให้เกิดคุณภาพ เพื่อยกระดับและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเหมาะสม (Act) จากประสาทสัมผัสทางการได้ยินด้วยหู และมองเห็นด้วยตาด้วยประสบการณ์ของตนเอง และการสะท้อนจากพฤติกรรมผู้บริหารสถาบัน ผู้บริหารคณะ และเพื่อนร่วมงานคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) (Result-Oriented) คือ เริ่มจากกระบวนการคิดผลลัพธ์ หรือ สิ่งที่ต้องการ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) เป็นกระบวนการคิดแบบ Result Oriented คือ มุ่งผลลัพธ์ หรือ เป็นการคิดว่าหากทำสิ่งนี้แล้วจะได้อะไร

1.7.16 หลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หมายถึง การดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ตามประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2557 (ข้อ 2.2 สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและมีความอิสระในการดำเนินงานของสถานศึกษา และ ข้อ 2.3)

1.7.17 เจตคติการมีส่วนร่วม หมายถึง ความรู้สึกที่มีทั้งความรู้ ความคิด ความเชื่อของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และอาจจะเป็นความรู้สึกชอบ หรือ ไม่ชอบ และอาจส่งผลต่อพฤติกรรม

1.7.18 การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างมีความสำนึกรับผิดชอบของบุคลากรคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สายสนับสนุนคณะรัฐประศาสนศาสตร์ตามหลักธรรมาภิบาล และประพฤติกฎปฏิบัติตามข้อบังคับด้านจริยธรรมของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยเน้นการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในการตัดสินใจในการจัดเก็บบันทึกข้อมูลสารสนเทศได้ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) เช่น ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการ (Process) เช่น กระบวนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่สนับสนุนเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

1.7.19 การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการมีส่วนร่วมตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา ร่วมคิด ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมตัดสินใจ ร่วมพัฒนาในฐานะสมาชิกของคณะเพื่อนำหลักการความคิดรวบยอด (Concept) ของวัฒนธรรมการทำงานที่สถาบันส่งเสริม คือ 1) System thinking 2) PDCA และ 3) Management by fact

มาปรับใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน โดย เน้น 4 กระบวนการ ดังนี้

1) มีส่วนร่วมในการประยุกต์ใช้วัฒนธรรมเชิงคุณภาพในการวางแผนศึกษาประเด็นการใช้ การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนเพื่อสนับสนุน การจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2) มีส่วนร่วมในการประยุกต์ใช้วัฒนธรรมเชิงคุณภาพในการปฏิบัติงาน ศึกษาประเด็น การใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3) มีส่วนร่วมในการประยุกต์ใช้วัฒนธรรมเชิงคุณภาพในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ศึกษาประเด็นการใช้ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุน การจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

4) มีส่วนร่วมในการประยุกต์ใช้วัฒนธรรมเชิงคุณภาพในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ศึกษาประเด็นการใช้ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุน การจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

#### 2.1 แนวคิด ความหมาย และความเป็นมาของการประกันคุณภาพ

##### 2.1.1 ประวัติและวัตถุประสงค์ ความเป็นมาของการประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

การประกันคุณภาพในระยะแรกเริ่มขึ้นในประเทศสหรัฐอเมริกา หลังสงครามโลก ครั้งที่ 2 และต่อมาแนวคิดดังกล่าวได้ขยายวงกว้างไปยังประเทศในแถบยุโรป ในยุคนั้นแต่ละประเทศกำหนดระบบประกันคุณภาพเป็นของตนเองและยังไม่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ จนกระทั่งในปี ค.ศ. 1946 มีการจัดตั้งองค์กรสากล ชื่อว่า The International Organization for Standardization หรือ ISO มีการกล่าวถึงที่มาของของความหมาย คำว่า ISOS เป็นภาษากรีก มีความหมาย (อ่านว่า ไอโซส์)ว่า ความเท่าเทียมกัน หน่วยงานนี้ ตั้งอยู่ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ชื่อขององค์กรนี้จึงสื่อความหมายขององค์กรโลกรับรู้ความหมายที่แสดงถึงความเท่าเทียมกันและเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนด หรือ การปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกประเภท ได้แก่ การผลิต (Manufacturing) การค้า (Trade) และการสื่อสาร (Communication) (กนกพร สุโมตยกุล, 2540: 4) ยกเว้นด้านไฟฟ้า โดยมีคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากล คือ Technical Committee ISO/176 on Quality Assurance มีทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสากล การประกันคุณภาพที่มีการกำหนดมาตรฐาน “ISO 9000” ครั้งแรกในปี ค.ศ. 1974 เป็นมาตรฐานว่าด้วยระบบบริหารคุณภาพ หรือ กล่าวได้ว่า ระบบการบริหารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมการบริหาร (มาศสวรรค์ จำปาสุต และ อุดม ทุมโฆสิต, 2540: 2-3) ดังนั้น ISO 9000 จึงไม่ได้หมายถึงคุณลักษณะของสินค้า แต่หมายถึง ระบบในการผลิตที่สามารถทำให้ผู้ซื้อในตลาดประชาคมมั่นใจได้ว่า มีคุณภาพเป็นแบบเดียวกันกับที่เขาหวัง (คำรณ อินธนูไชย, 2537: 26-27 อ้างถึงใน กนกพร สุโมตยกุล, 2540: 4) ISO 9000 จึงได้แพร่ไปทั่วโลกในเวลาต่อมาสำหรับประเทศไทย สังกมไทยได้มีการกล่าวถึงเรื่อง ISO ประมาณในช่วงปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา และมีความกังวลกันมากมายว่า ประเทศไทยจะแข่งขันทางการค้าในเวทีโลกยากลำบาก

เนื่องจากทั่วโลกเชื่อกันว่า มาตรฐานสากล (International Standard) กลายเป็นกติกาสากลทางการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการเป็นสมาชิกขององค์กรมาตรฐานสากล (International Standard Organization) หรือ ISO หรือแม้แต่วงการการศึกษาไทยยังมีการกล่าวถึงว่า ต่อไปนี้การจัดการศึกษาต้องให้ได้รับการรับรอง ISO (มาศสวรรค์ จำปาสุด และ อุดม ทุมโฆสิต, 2540: บทนำ) และจากการจัดสัมมนาประชาพิจารณ์ เรื่อง แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2543 ณ โรงแรมสยามซิตี้ กรุงเทพมหานคร ในที่ประชุมได้มีการแลกเปลี่ยนเรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษากันอย่างกว้างขวางและพบว่า ในช่วงนั้นมีหลาย ๆ มหาวิทยาลัย ที่มีการนำระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในระบบการควบคุมภายในของสถาบันอุดมศึกษา (คณะทำงานด้านมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543: 16-54)

### 2.1.2 ความหมายของการประกันคุณภาพ

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความหมายของระบบคุณภาพดังกล่าว ในระยะแรกนั้น จะมีนักวิชาการ ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) โดย อ้างอิงคำนิยามจาก ISO ว่า เป็นวิธีการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับทุกการกระทำที่เกี่ยวกับการวางแผนเป็นระบบ และเป็นเรื่องจำเป็นในการสร้างความมั่นใจว่า ผลลัพธ์บริการ หรือ ผลิตภัณฑ์จะเป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพและเหมาะสมสำหรับการใช้งาน (ISO, 1994 อ้างถึงใน A. Storey, R. Briggs, H. Jones and R. Russell, 2000: 1) ในภาคอุตสาหกรรม หรือ ภาคธุรกิจที่ไม่ใช่องค์กร หรือ สถาบันการศึกษา ให้ความหมายคำว่า การประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA) ว่า เป็นกระบวนการตรวจสอบว่า ผลลัพธ์เป็นไปตามข้อกำหนดและตามความคาดหวังของลูกค้าหรือไม่ การควบคุมคุณภาพจึงเป็นวิธีการขับเคลื่อนให้กระบวนการต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีการกำหนดเป้าหมายในการออกแบบผลิตภัณฑ์ การพัฒนาและการผลิต เป้าหมายหลักของการประกันคุณภาพ คือ การติดตาม และแก้ไขข้อบกพร่องก่อนที่ปล่อยผลิตภัณฑ์ (Techopedia - The IT Education Site, 2563) และไม่ว่าการเข้าใจความหมายของแต่ละแห่งในโลกนี้จะขยายความให้เหมาะสมกับบริบทการรับรู้ของผู้คนแต่ละประเทศอย่างไรก็ตาม แต่สาระสำคัญของการประกันคุณภาพตามมาตรฐานสากลดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า เป็นกระบวนการควบคุมคุณภาพของปัจจัยการผลิตตั้งแต่

ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิตตามหลักเกณฑ์หรือข้อกำหนดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์สุดท้ายเป็นไปตามความหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

### 2.1.3 การประกันคุณภาพการศึกษา

คุณภาพการศึกษา ตามคำนิยามศัพท์ ที่กำหนดไว้ในเอกสาร นโยบาย แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2554 (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2554) ว่า หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

Murgatroyd, Stephen , Morgan and Colin (1994: 45 อ้างถึงใน พุทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และ สุชาติ กิจพิทักษ์, 2545: 2) ให้ความหมาย คำว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา และกระบวนการตรวจสอบ หรือ ประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับคำนิยามของแนวคิดการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ของประเทศไทย ซึ่งได้กำหนดขึ้นครั้งแรก และนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในปี พ.ศ. 2537 (ภาวนา กิตติวิมลชัย และ ,คมสัน พันธุ์ชัยเพชร, ยมพร สนธิเปรม, พรณี ศักดิ์ทัศน์ และ ภัทรวดี พลไพสรวรพ์, 2551: 4) การให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น เมื่อมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ได้กำหนดความหมายการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดย บุคลากรของสถานศึกษานั้น หรือ โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น เรียกว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการประเมินผล และการติดตามตรวจสอบคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายนอก โดยบุคคล หรือ หน่วยงานภายนอกรับรองเพื่อเป็นการประกันคุณภาพ และให้มีการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานของสถานศึกษา ซึ่งมาตรฐานการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับสถานศึกษาทุกแห่ง และเพื่อให้เป็นหลักในการเทียบเคียงการส่งเสริม และ การกำกับ ตรวจสอบ การประเมินผลและการประกันคุณภาพการศึกษา (ราชกิจจานุเบกษา, 2542: 1-22) คณะอนุกรรมการพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา และคณะอนุกรรมการดำเนินการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริม

และสนับสนุนการพัฒนาาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดค่านิยม การประกันคุณภาพการศึกษา ว่า หมายถึง การมีระบบ และ กลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันให้แก่ผู้เกี่ยวข้องได้มั่นใจว่า สถาบันนั้น ๆ สามารถให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ การประกันคุณภาพจึงเป็นการควบคุมการตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพจากภายใน และภายนอก แล้ว ตัดสินผลการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดค่านิยมของกระทรวงศึกษาธิการ (ราชกิจจานุเบกษา, 256) ได้ให้ความหมาย การประกันคุณภาพการศึกษา หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบ คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภท การศึกษา โดย มีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่น ให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล กล่าวโดยสรุปว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นการกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกันตั้งแต่กระบวนการแรกจนถึงกระบวนการสุดท้าย โดยมีปัจจัยสนับสนุนที่ความเกี่ยวข้อง เช่น บุคลากร ทรัพยากร (ระบบ) มีกฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่าง ๆ (กลไก) ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย โดยมีการควบคุมองค์ประกอบคุณภาพมาใช้ในการกำกับกระบวนการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย และดำเนินการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามองค์ประกอบหรือไม่ ซึ่งจะต้องมีการประเมินผล และเปรียบเทียบกับตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพที่กำหนด หรือไม่ และจะมีจุดที่ควรพัฒนาอย่างไร (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2552: 48)

## 2.2 ความเป็นมา และความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย

จากการทบทวนประวัติและพัฒนาการของสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยตั้งแต่มีการเรียนหนังสือที่วัด การฝึกวิชาชีพที่บ้าน จนกระทั่งในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ที่มีการปฏิรูปการศึกษาของประเทศอย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรม และสถาบันอุดมศึกษาได้มีพัฒนาเรื่องคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดแนวทางการจัดการศึกษา ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขันทั้งภายในประเทศและการยอมรับเรื่องคุณภาพการศึกษาให้

ทัดเทียมกับต่างประเทศเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขัน พัฒนาการของนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษามาใช้ในสถาบันอุดมศึกษาของประเทศไทยภายใต้การกำกับดูแลด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ได้แก่ ทบวงมหาวิทยาลัย ในช่วงเริ่มต้นการประกันคุณภาพการศึกษาและ ช่วงเปลี่ยนชื่อหน่วยงานเป็นสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ดังนี้

### 2.2.1 การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ภายใต้การดำเนินการของทบวง มหาวิทยาลัย

การผลักดันแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของไทย เริ่มตั้งแต่ก่อตั้งทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ พ.ศ. 2502 สมัยจอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี ตามประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 216 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ได้ตราพระราชบัญญัติโอน มหาวิทยาลัยทุกแห่งไปสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี นับว่ารัฐบาลให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ เพื่อให้การสร้างมาตรฐานการศึกษา การดำเนินการด้านวิชาการและธุรการ เพื่อให้บรรลุเจตนารมณ์ของการจัดตั้งสภาการศึกษาแห่งชาติ (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2545: 11) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติราชการเฉพาะทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐโดยยังคงมีฐานะเป็นทบวงในสังกัด สำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย คู่มือการบริหารงานบุคคล พิจารณาข้อเสนอ ต่าง ๆ กำหนดมาตรฐานหลักสูตร อนุมัติการจัดตั้ง ยุบ รวม และเลิกมหาวิทยาลัย คณะ ภาควิชา ตลอดจนการติดตามประเมินผลการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา การควบคุมคุณภาพการศึกษาของ ระดับอุดมศึกษาจึงมีการดำเนินการมาตั้งแต่มีการตั้งทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ แม้ว่าจะยังไม่มีระบบ ควบคุมคุณภาพให้ครบถ้วนทุกภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา การควบคุมการบริหารงานของ สถาบันอุดมศึกษามีความชัดเจนมากขึ้นเมื่อมีการตราระเบียบปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2520 ในรัฐบาลของ นายธานินทร์ กรัยวิเชียร เป็นนายกรัฐมนตรี และยกเลิกประกาศของคณะ ปฏิวัติ ฉบับที่ 320 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 เนื่องจากมีการโอนงานกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา เอกชนจากกระทรวงศึกษาธิการมาอยู่ในสังกัดของทบวงมหาวิทยาลัย และยกฐานะเป็นทบวงอิสระ มีฐานะเทียบเท่ากระทรวงไม่อยู่ในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้ทบวงมหาวิทยาลัยมีอำนาจ ควบคุมมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาที่เป็นของภาครัฐและเอกชนในสังกัด และจุดเน้นของ คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่สำคัญ คือ การกำหนดทิศทางการพัฒนาอุดมศึกษาในปี พ.ศ. 2530 คณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว เมื่อวันที่ 21 เมษายน 2530 เพื่อ รับผิดชอบในการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาวของทบวงมหาวิทยาลัย คือ แผนอุดมศึกษาระยะยาว



15 ปี (พ.ศ. 2533-2547) โดยใช้เวลาในการศึกษาวิจัย เป็นเวลานาน 3 ปี เป็นแผนเชิงรุก และตระหนักเกี่ยวกับทิศทางการพัฒนาที่พึงประสงค์ และให้ระบบอุดมศึกษาเป็นกลไกที่เอื้อต่อการพัฒนาสังคมไปสู่สภาพที่พึงประสงค์ภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงของโลกที่มีผลกระทบต่อประเทศทั้งภายในและภายนอกประเทศในขณะนั้น แผนดังกล่าวจึงต้องมีความไวต่อการเปลี่ยนแปลง วัตถุประสงค์ของแผนระยะยาว ดังกล่าว มี 2 ประการหลัก คือ 1) เพื่อพัฒนาระบบอุดมศึกษาให้เป็นระบบที่มีพลวัตและประสิทธิภาพที่เอื้อต่อการปฏิบัติการกิจทุกด้านด้วยความเป็นเลิศ และ 2) เพื่อปรับแนวคิด รูปแบบ และวิธีการดำเนินการกิจแต่ละด้านของอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเอื้อต่อการพัฒนาสังคมไปสู่สภาพที่พึงประสงค์ในอนาคต การจัดทำแผนอยู่บนพื้นฐานของการพิจารณาแนวโน้มของประเทศ เช่น การพิจารณาปัจจัยด้านประชากร และการตั้งถิ่นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี กำลังคนและตลาดแรงงาน สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ การเมือง สังคม วัฒนธรรม ประเทศไทยและประชากรโลก การพิจารณาแนวโน้มจากปัจจัยดังกล่าวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ของประเทศซึ่งประเทศจึงต้องการการพัฒนา 5 เรื่องที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ การสร้างองค์ความรู้สากล และภูมิปัญญาไทยเพื่อเป็นฐานของการพัฒนาประเทศที่มีคุณภาพและความเป็นเลิศ การสร้างและการใช้ประโยชน์สังคมสารสนเทศ หรือการสร้างสภาพสังคมสารสนเทศ การฟื้นฟูและพัฒนาสภาพแวดล้อมและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การเสริมสร้างคุณลักษณะที่พึงประสงค์ทางสังคมและวัฒนธรรม และข้อเสนอเชิงนโยบายของการเป็นอุดมศึกษาที่พึงประสงค์ของคณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว นับว่าเป็นว่าเป็นการจัดทำแผนที่ใช้ข้อมูลที่เป็นจริงเน้นการปรับแนวคิด ทิศทาง บทบาทและพฤติกรรมซึ่งเป็นการสะท้อนภารกิจด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การลดบทบาทการกำกับควบคุมของรัฐ แปลงฐานะมหาวิทยาลัยไม่เป็นส่วนราชการ ให้อิสระของมหาวิทยาลัยในการบริหารงานภายในเพื่อมีอิสระในการบริหารสูง และสามารถใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถพึ่งตนเองด้านค่าใช้จ่ายระดับหนึ่ง และรับภาระในสัดส่วนที่เหมาะสม บทบาทขององค์กรวิชาการและวิชาชีพจะเข้ามาควบคุมคุณภาพและมาตรฐานบริการวิชาการวิชาชีพ การสื่อสารบทบาทด้านการศึกษาให้ประชาชนได้รับทราบ การบูรณาการสอนและการวิจัยของสถาบันอุดมศึกษาให้มีความเป็นเลิศ และความเป็นสากลเพื่อรองรับการพึ่งตนเองในประเทศและเพิ่มการแข่งขันในประชาคมโลก การจัดการเรียนรู้เน้นผู้เรียนพัฒนาเชิงภูมิปัญญาและความสามารถในวิชาชีพและคุณธรรม เป็นต้น (คณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว ทบวงมหาวิทยาลัย, 2533: 1-45)

ในช่วงระยะเวลา ดังกล่าวมีกระแสของการปฏิรูปสถาบันอุดมศึกษาของโลกที่เข้ามามีบทบาทในแวดวงวิชาการของไทยจึงได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาปี พ.ศ. 2537 จึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2520 เพื่อให้มีอำนาจครอบคลุมมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย (ทบวงมหาวิทยาลัย, 2545: 12) พระราชบัญญัติระเบียบการปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 ได้กำหนดให้อำนาจแก่รัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย (ระบุไว้มาตรา 4) สรุปสาระสำคัญ ดังนี้ (พระราชบัญญัติระเบียบการปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย, 2537: 1-23)

- 1) กำหนดนโยบายและแผนการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาให้สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ
- 2) กำหนดมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษา และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรการศึกษาในระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- 3) รับรองวิทยฐานะสถาบันอุดมศึกษาเอกชน และมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- 4) กำหนดมาตรฐานการบริหารงานบุคคลของข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัยตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย
- 5) เสนอแนะการจัดสรรงบประมาณให้แก่สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดและสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกำกับต่อคณะรัฐมนตรี
- 6) ติดตามประเมินผลการจัดการศึกษา และประสานการศึกษาระหว่างสถาบันอุดมศึกษาของรัฐใน สังกัด สถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกำกับและสถาบันอุดมศึกษาเอกชน
- 7) พิจารณาเสนอการจัดตั้ง ยุบ รวม ปรับปรุงและเลิกสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดและสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในกำกับต่อคณะรัฐมนตรี
- 8) พิจารณาอนุมัติการจัดตั้ง ยุบ รวม ปรับปรุงและเลิกสถาบันอุดมศึกษาเอกชนอย่างอื่นในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัด
- 9) พิจารณาอนุมัติการจัดตั้ง ยุบ รวม และเลิกคณะ ภาควิชา หรือส่วนงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัด
- 10) ส่งเสริมและสนับสนุนการวิจัย
- 11) วางระเบียบการปฏิบัติราชการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจการต่าง ๆ ร่วมกันของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในสังกัดอันมิใช่กิจการของสถาบันแห่งหนึ่งใดโดยเฉพาะ

## 12) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของทบวงมหาวิทยาลัย

ในปีเดียวกันการประชุมของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย ระหว่างวันที่ 28-29 ตุลาคม พ.ศ. 2537 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ ที่ประชุมอธิการบดีได้มีการแต่งตั้งคณะทำงาน เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ศิริพงษ์ ศรีพิพัฒน์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และประธานที่ประชุมอธิการบดีแต่งตั้ง ศาสตราจารย์ พจน์ สะเพียรชัย เป็นประธาน และมี รองศาสตราจารย์สุเมธดา พรหมบุญ เป็นเลขานุการ (สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2540: 9) การประชุมในครั้งนั้น มีการเสนอหลักการ แนวทาง และวิธีการในการประกันคุณภาพทางวิชาการในมหาวิทยาลัยไทยขึ้นในครั้งแรก (ทบวงมหาวิทยาลัย, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2544: 1) มีการทำสมุดปกขาวเสนอต่อทบวงมหาวิทยาลัยโดยมีการนำเสนอหลักการ ปัญหา แนวทาง และวิธีการต่าง ๆ ให้มหาวิทยาลัยนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับปณิธาน วัตถุประสงค์ และสภาพการณ์ของมหาวิทยาลัย (นงลักษณ์ พหลเวชช์ และคณะ, 2541: 167).

### 2.2.2 นโยบาย และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ปี พ.ศ. 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ของทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อให้อุดมศึกษาได้มีระบบและกลไกที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลสามารถตอบสนองความต้องการกำลังคนระดับสูงของประเทศและตอบสนองนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (พ.ศ. 2540-2544) โดยมีสาระสำคัญด้านนโยบาย และแนวปฏิบัติ และได้เผยแพร่ไปยังสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดขณะนั้น จำนวน 23 แห่ง เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2536 เพื่อให้การนำนโยบายและแนวปฏิบัติว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไปดำเนินการ โดยสรุปสาระสำคัญของนโยบายดังกล่าว (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540: 2-6) ดังนี้

#### 2.2.2.1 บทบาทของทบวงมหาวิทยาลัยด้านนโยบาย

ทบวงมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้พัฒนาให้มีระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา โดยทบวงมหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดรูปแบบ และวิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเป็นแนวทาง

ในการดำเนินการ แต่สถาบันอาจนำไปปรับปรุง หรือ พัฒนาเพิ่มเติมได้ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ และความจำเป็นของแต่ละสถาบัน และให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถดำเนินงานบนพื้นฐานของความมี เสรีภาพทางวิชาการและอิสระในการดำเนินงานให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบควบคุมคุณภาพทาง วิชาการ และปรับปรุงการปฏิบัติการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาทุกด้านอย่างต่อเนื่อง โดย มุ่งเน้นให้มีการสร้างกลไก การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะส่งผล ต่อคุณภาพการศึกษา โดย สถาบันอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้น ภายในได้ตามความเหมาะสมของสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัยจะเป็นผู้กำหนดรูปแบบและ วิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ โดย สถาบันอาจจะ นำไปปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติมให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ของแต่ละสถาบัน เพื่อให้การดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละแห่งได้รับการยอมรับจากภายนอกอย่างกว้างขวาง ทบวงมหาวิทยาลัยจัดให้มีกลไกการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งในระดับสถาบันและคณะวิชา แล้วให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาต่อไป ทบวงมหาวิทยาลัยจะ สนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของหน่วยงานและสถาบันต่าง ๆ ในสังคมที่ เกี่ยวกับกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน สมาคม วิชาการและวิชาชีพ ตลอดจนความร่วมมือของสถาบันอุดมศึกษาที่สนใจในกิจกรรมประกันคุณภาพ การศึกษาทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาเผยแพร่ให้สังคมได้รับทราบถึงมาตรฐานการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับนักศึกษาและผู้ปกครองเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับ การพิจารณาให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ แก่สถาบันอุดมศึกษาเพื่อกระตุ้น ให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความตื่นตัวและพัฒนาคุณภาพโดยสม่ำเสมอ

#### 2.2.2.2 บทบาทของทบวงมหาวิทยาลัยด้านการกำหนดแนวปฏิบัติ

ทบวงมหาวิทยาลัยจะมีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน สถาบันอุดมศึกษาควรจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษาขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อทำหน้าที่พัฒนาบริหาร ติดตาม การดำเนินการจัดการศึกษาทั้งหลักสูตรอย่างมีคุณภาพ สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญใน การควบคุมคุณภาพองค์ประกอบการผลิตบัณฑิต ซึ่งมีผลโดยตรงต่อบัณฑิต ได้แก่ การกำหนด ปรัชญา และจุดมุ่งหมายของสถาบันอุดมศึกษา หลักสูตรการศึกษา คณาจารย์ สื่อการสอนและเทคนิค

การสอน ห้องสมุดแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษาต่าง ๆ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ และกิจกรรมของนักศึกษา การวิจัย ทรัพยากรการบริหารและงบประมาณ และองค์ประกอบอื่น ๆ และสถาบันอุดมศึกษาควรเปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันเพื่อสะท้อนความเที่ยงธรรมและมีคุณภาพ อีกทั้งควรเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบวิธีการ และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สาธารณะทราบเป็นระยะ และต่อมา ทบวงมหาวิทยาลัย ได้จัดทำคู่มือพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันอุดมศึกษา และมีการจัดทำรายงานแบบการศึกษาตนเอง (Self-Study Form) ดัชนีตัวบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา (Performance Indicator) พร้อมทั้งคู่มือการตรวจสอบการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา (Auditing and Assessment of Quality Assurance Mechanism Handbook) (ส่วนวิจัย และพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540)

### 2.2.2.3 การตรวจสอบ และการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา

ทบวงมหาวิทยาลัยได้อธิบาย วิธีการตรวจสอบ และการให้การรับรองมาตรฐานการศึกษา (ส่วนวิจัย และพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540: 5,6) ทบวงมหาวิทยาลัยจัดให้มีระบบการตรวจสอบระบบการควบคุมภายในของสถาบันอุดมศึกษา และให้การรับรองระบบการควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง และองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องควบคู่ไปด้วย ดังนี้

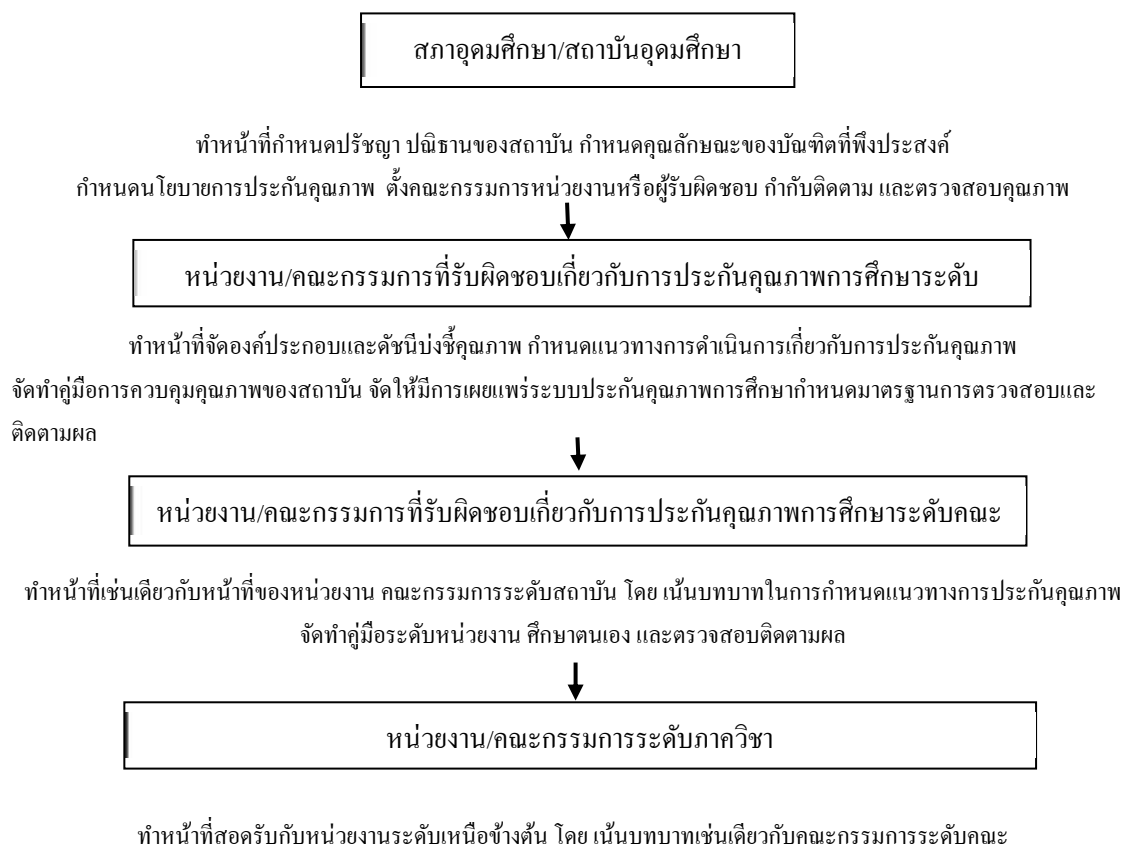
1) การรับรองมาตรฐานการศึกษา จะให้เวลาสถาบันอุดมศึกษาเปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาแสดงเจตจำนงตามสภาพความพร้อม เช่น ภายหลังจากที่มีการพัฒนาและเริ่มใช้ระบบการควบคุมภายในไปแล้วประมาณ 2-1 ปี และควรดำเนินการในระดับคณะวิชาก่อนคณะอนุกรรมการมาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษา จะเป็นองค์กรที่มีอิสระในการทำงาน โดย จะทำหน้าที่กำหนดเกณฑ์ และวิธีการตรวจสอบ และประเมินผลเพื่อการรับรองมาตรฐานการศึกษา

2) คณะอนุกรรมการเยี่ยมชมสถาบันอุดมศึกษาประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่ทำการเยี่ยมชมสถาบันอุดมศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิที่มหาวิทยาลัยเสนอ ผู้แทนสมาคมวิชาการ วิชาชีพ ผู้แทนผู้ใช้บัณฑิต ผู้แทนทบวงมหาวิทยาลัย และประธานอนุกรรมการที่ทบวงมหาวิทยาลัย แต่งตั้ง โดยมีสำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักปลัดทบวงมหาวิทยาลัยเป็นฝ่ายเลขานุการ

3) สถาบันหรือคณะวิชาที่อาสาสมัครในระยะแรก หากผ่านการตรวจระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาและผ่านการตรวจสอบจนเป็นที่ขอมันับแล้วจะได้รับการรับรองจากทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการรับรองมาตรฐานทุก ๆ 3-5 ปี และกรณีที่ไม่ผ่านการประเมินจะได้รับการพิจารณาให้หาแนวทางปรับปรุงและจะกลับไปตรวจสอบเฉพาะจุดที่ไม่ได้รับการพิจารณาภายในระยะเวลา 6 เดือน ถึง 1 ปี

#### 2.2.2.4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

คณะทำงานด้านมาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย (2543: 15,73,74) กล่าวถึง กระบวนการประกันคุณภาพในการสัมมนาประชาพิจารณ์ เรื่อง แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้ ระบบควบคุมภายใน (Internal Quality Control) หมายถึง สถาบันการศึกษาต้องจัดให้มีระบบ และกลไกการควบคุมคุณภาพภายในโดยใช้ องค์ประกอบต่าง ๆ การดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในแต่ละสถาบัน เพื่อควบคุมองค์ประกอบที่มีต่อการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพ และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบในหน่วยงาน โดยใช้ระบบการควบคุมที่เหมาะสม พร้อมทั้งมีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการด้วย ลักษณะของกลไกการควบคุมคุณภาพ ที่หน่วยงาน/คณะกรรมการที่รับผิดชอบการประกันการศึกษาจัดตั้งขึ้น มีบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบแสดงตาม ภาพที่ 2.1 ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สถาบันการศึกษา



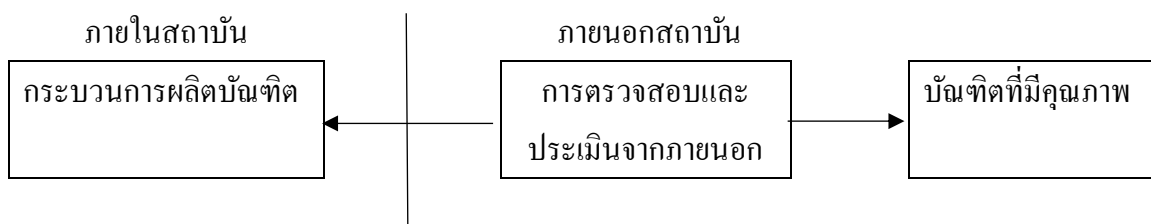
ภาพที่ 2.1 ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่สถาบันการศึกษาพัฒนาขึ้น (ดัดแปลงจาก นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544: 5)

2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) เมื่อมีการควบคุมแล้วต้องมีการตรวจสอบว่าระบบควบคุมนั้นดีหรือไม่ เป็นการตรวจสอบเชิงระบบ เป็นการตรวจสอบว่า ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพที่สถาบันอุดมศึกษาจัดขึ้นนั้น เป็นมีการควบคุมระบบหรือไม่ โดยเน้นไปที่การตรวจสอบระดับคณะวิชาหรือเทียบเท่า ซึ่งจะมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเพื่อทำหน้าที่ศึกษาวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน จากรายงานศึกษาตนเอง (Self-study report) ของสถาบันอุดมศึกษา และพิจารณาจากหลักฐานต่าง ๆ รวมทั้งเยี่ยมชมหน่วยงาน และการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา หรือ ปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น

3) การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เมื่อมีการตรวจสอบแล้วนำไปสู่การประเมินผลการดำเนินการของคณะวิชา หรือหน่วยงานที่เทียบเท่าในภาพรวมทั้งหน่วยงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้รับการสะท้อนจากหน่วยงานภายนอกว่า เมื่อได้มีระบบการควบคุมคุณภาพแล้ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงคุณภาพมากน้อยอย่างไร บังเกิดผลในเชิงคุณภาพหรือไม่อย่างไร การประเมินจะเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินการที่ตั้งไว้ของคณะวิชา/สถาบัน กับดัชนีคุณภาพในทุกองค์ประกอบ ว่าดำเนินการตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดหรือไม่ (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2544: 12) สำหรับการประเมินภายนอก (External Quality Assurance) จะเน้นที่ด้านผลผลิต และผลลัพธ์ (Output และ Outcome) เป็นส่วนใหญ่ รวมทั้งความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ของผลการดำเนินการ เพื่อให้ความสัมพันธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกมีความเกี่ยวข้องกัน การประเมินภายในจึงควรเน้นเรื่องของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลการดำเนินงานภายในขององค์กร (รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และ ก้องกิติ พุสวัตต์, 2545: 11) สรุปได้ว่า กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ระบบควบคุมคุณภาพภายใน (Quality Control) หรือ ระบบประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องดำเนินการตามประกาศของทบวงมหาวิทยาลัย แล้วทบวงมหาวิทยาลัยจะส่งคณะกรรมการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา (Quality Auditing) และคณะกรรมการ ฯ จะพิจารณาผลการดำเนินงานจากรายงานศึกษาตนเอง (Self-Study Form) และเอกสารหลักฐาน สถาบันการศึกษาที่ได้รับการตรวจประเมินจะต้องมีการเปิดเผยข้อมูลในสิ่งที่รายงานอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ จากนั้น คณะอนุกรรมการ ฯ ประชุมปรึกษากับผู้บริหารและคณาจารย์รวมถึงสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เมื่อได้ข้อมูลเป็นที่พอใจแล้วจึงจะประเมินว่า มหาวิทยาลัย สถาบันควรได้รับการรับรองกระบวนการประกันคุณภาพ ว่าสามารถ



ผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ และเสนอผลการประเมินต่อทบวงมหาวิทยาลัย และจะประกาศให้ประชาชนทั่วไปรับทราบ (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540: 20-21) ซึ่งสามารถสรุปกระบวนการประกันคุณภาพตาม ภาพที่ 2.2 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา



ภาพที่ 2.2 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา (ดัดแปลงจาก ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540: 21)

#### 2.2.2.5 การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย

ภายหลังจาก ทบวงมหาวิทยาลัยได้เผยแพร่ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2539 และได้เผยแพร่ไปยังสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2539 แล้ว และเพื่อสถาบันอุดมศึกษาได้นำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติ จึงได้ดำเนินการ จัดทำคู่มือการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา และจัดสัมมนา จำนวน 3 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2539 ครั้งที่ 1 เมื่อเดือน กรกฎาคม 2539 ณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ครั้งที่ 2 เมื่อเดือนกรกฎาคม 2539 ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และครั้งที่ 3 เดือนธันวาคม 2539 เมื่อวันที่ 12-13 ธันวาคม 2539 ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา: จากนโยบายสู่การปฏิบัติ ณ จังหวัดกาญจนบุรี ในการประชุมครั้งนี้ มีผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนจากมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ประมาณ 22 มหาวิทยาลัย มีผู้เข้าร่วมสัมมนาประมาณ 200 คน กิจกรรมสำคัญของการประชุมจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อสื่อสารความจำเป็นและความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยรับทราบ ดังนี้

1) การแลกเปลี่ยนความเห็นด้านคุณภาพการศึกษาของบัณฑิตในมุมมองภาคเอกชนจากตัวแทนภาคเอกชน โดย นาย นายโสภณ สุภาพงษ์

2) การสื่อสารบทบาทของทบวงมหาวิทยาลัยกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดย รองศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ศิริชนะ รองปลัดทบวงมหาวิทยาลัย ได้กล่าวถึง บทบาทของทบวงมหาวิทยาลัยในฐานะหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่กำกับ ดูแล และรักษามาตรฐานการศึกษาในระดับอุดมศึกษาตามพระราชบัญญัติระเบียบปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2537 ในมาตรา 4 (2) และมาตรา 4 (3) และกลไกการประเมินคุณภาพการศึกษาที่ต้องสร้างความรับผิดชอบ (Accountability) คู่กับ ความมีอิสระทางวิชาการ (Academic Freedom) ที่เหมาะสมกับบริบทของตนเอง (Autonomy) เป็นต้น และการสื่อสารนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้กล่าวถึง หลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา ความหมายของ การประกันคุณภาพการศึกษารอบความคิดเบื้องต้นก่อนประกาศนโยบาย แนวคิดของการให้มีการประกันคุณภาพการศึกษา รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษา และองค์ประกอบของคุณภาพ ได้แก่ หลักสูตร ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางของคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ อาจารย์และผู้สอน ที่ต้องถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และแนวคิดให้กับนักศึกษา ห้องสมุด บุคคลที่เกี่ยวกับห้องสมุด ได้แก่ อาจารย์ นักศึกษา และบรรณารักษ์ สื่อการศึกษา และแนวโน้มการศึกษาในศตวรรษที่ 21 อุปสรรคการศึกษา ไม่ได้รับการควบคุมอย่างเป็นระบบ การวัดและประเมินผลอาจารย์ ซึ่งส่วนใหญ่ยังขาดความรู้เรื่อง การวัดและประเมินผล และขั้นตอนของการสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษามีรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย (ฯพณฯ มন্ত্রী ดำเนินบุญอยู่) และศาสตราจารย์ ดร. จรัส สุวรรณเวลา ได้กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) และมีการแลกเปลี่ยนการนำเสนอแนวคิดและการปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้ดำเนินการไปแล้ว จากตัวแทนมหาวิทยาลัย 8 แห่ง ได้แก่ ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ผู้แทนจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ผู้แทนจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยมหิดล ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ผู้แทนจากมหาวิทยาลัยบูรพา และผู้แทนจากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, ส่วนวิจัยและพัฒนา, 2540) ทบวงมหาวิทยาลัยและสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย จัดสัมมนา เรื่อง การประเมินสัมฤทธิ์ผลการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2540 ณ โรงแรม

สยามซีดี กรุงเทพมหานคร (ทบวงมหาวิทยาลัยและสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย, 2540) และใน ปีเดียวกันทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง การประกันคุณภาพ การศึกษา เรื่อง ดัชนีบ่งชี้คุณภาพแบบรายงานการศึกษาตนเองและคู่มือการตรวจสอบและประเมิน ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7-8 สิงหาคม 2540 ณ อาคารเทพรัตน์ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ส่วนวิจัยและพัฒนา, 2541) นอกจากทบวงมหาวิทยาลัยมีการจัดสัมมนาเพื่อสื่อสารนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในแล้ว ทบวงมหาวิทยาลัยยังได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษา รายชื่อคณะกรรมการทุกชุดเป็นผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนผู้ทรงคุณวุฒิของสาขาวิชา ผู้แทนจากสมาคมวิชาการ/วิชาชีพด้านต่าง ๆ ผู้แทน ผู้ใช้บัณฑิต นักวิชาการและอาจารย์ในมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียง (ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐาน อุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540: 6-17) ประกอบด้วย 1) คณะอนุกรรมการ มาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการ ดำเนินการตรวจสอบและประเมินผลเพื่อให้การรับรองมาตรฐานการศึกษาตามความเหมาะสมของ สถาบันอุดมศึกษา 2) คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อทำ หน้าที่ ในการพัฒนาระบบและเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา และปฏิบัติงานตามที่คณะอนุกรรมการมาตรฐาน การศึกษาระดับอุดมศึกษามอบหมาย 3) คณะอนุกรรมการเยี่ยมชมสถาบันการศึกษา มีหน้าที่ ศึกษา แบบรายงานศึกษาตนเอง และรายงานอื่น ๆ ของสถาบันอุดมศึกษา พร้อมทั้งเยี่ยมชมสถาบันอุดมศึกษา โดย คณะกรรมการชุดนี้ จะให้ความสำคัญในเรื่องการตรวจสอบระบบควบคุมคุณภาพ (Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินงานของระบบควบคุมคุณภาพภายใน ที่สถาบันอุดมศึกษาได้จัดให้ ขึ้น โดย จะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบที่เน้นระบบการควบคุม โดยมีการพิจารณาว่า สถาบันอุดมศึกษา ได้ใช้คู่มือการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเป็นแนวทางใน การดำเนินการหรือไม่ และจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบการควบคุมคุณภาพการศึกษาใน สถาบันอุดมศึกษาหรือไม่ การจัดทำหรือพัฒนาตัวบ่งชี้คุณภาพการดำเนินงานของสถาบัน และระบบ การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของสถาบันการศึกษา หรือไม่อย่างไร รวมทั้งมีการเผยแพร่ข่าวสาร การดำเนินงานทั้งระดับสถาบัน คณะ ภาควิชา หรือไม่อย่างไร

### 2.2.2.6 ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

ผลสืบเนื่องจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 กำหนดให้รัฐบาลมีบทบาทในการจัดการศึกษา อบรม และสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิดความรู้คู่คุณธรรม จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ขึ้น และผลจากการสัมมนาวิชาการที่จัดโดย ทบวงมหาวิทยาลัยเพื่อสื่อสารนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาในเวทีต่าง ๆ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำไปกำหนดแนวทางในการจัดทำกฎหมายด้านการศึกษาของระดับอุดมศึกษาจึงมีการตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งระบุไว้อย่างชัดเจนใน หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา สำคัญคือ ให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับทั้งการประกันคุณภาพการศึกษภายใน และการประกันคุณภาพการศึกษภายนอกโดยให้ปฏิบัติตาม ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษิตามกฎกระทรวง โดย สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และจะต้องมีการจัดทำรายงานประจำปีเพื่อเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดและเปิดเผยให้สาธารณะชนทราบ และเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเพื่อการรับรองคุณภาพการศึกษานอก โดย มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินผลคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีชื่อย่อว่า สมศ. ทำหน้าที่ในการพัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพและประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษาทุก 5 ปี การศึกษา นับจากการประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินให้สาธารณชนทราบ และให้สถานศึกษาให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ตลอดจนให้บุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษาให้ข้อมูลเพิ่มเติมตามคำร้องขอของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ หน่วยงานภายนอกที่สำนักงานงานดังกล่าวรับรองการประกันคุณภาพการศึกษานอกสถานศึกษานั้น ในกรณีที่ผลการประเมินภายนอกของสถานศึกษาไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนดให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา จัดทำข้อเสนอแนะและการปรับปรุงแก้ไขต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สถานศึกษาปรับปรุงภายในระยะเวลาที่กำหนด หากสถานศึกษาไม่ได้ดำเนินการให้รายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาเพื่อดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไข (ราชกิจจานุเบกษา, 2542) และในปี พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ

ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ภายหลังจากการตราพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดการสัมมนาประชาพิจารณ์ เรื่อง แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำหรับสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2543 ณ โรงแรมสยามซิตี้ กรุงเทพมหานคร โดย มีการบรรยาย เรื่อง นโยบายและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดย ปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (รศ.ดร.วันชัย ศิริชัยชนะ) การนำเสนอร่าง แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา โดย ประธานคณะทำงานด้านมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (ดร.อมรวิรัช นาคทรพรพ) การประชาพิจารณ์และแลกเปลี่ยนความเห็น นำพิจารณ์ โดย ศ.นพ. อุดลย์ วิริยเวชกุล และ ภราดาประทีป ม. โกมลมาศ และดำเนินการพิจารณ์ โดย ดร.อมรวิรัช นาคทรพรพ การเสวนากลุ่ม เรื่อง แนวคิดและประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดย ประธานที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (รศ. ดร.สุเมธชา พรหมบุญ) ผู้แทนจากสมาคมและมหาวิทยาลัยต่าง ๆ และมีการอภิปรายทั่วไป ตอบข้อซักถาม และแลกเปลี่ยนความเห็น (คณะทำงานด้านมาตรฐานและการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย, 2543) นอกจากนี้ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติได้วางนโยบายและวางแผนการศึกษาของประเทศ ได้ทำการศึกษา รูปแบบและภารกิจอุดมศึกษา และเผยแพร่ เมื่อ พ.ศ. 2543 โดย พิจารณารูปแบบและภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาของต่างประเทศ คือ สหราชอาณาจักร ฝรั่งเศส ญี่ปุ่นออสเตรเลีย สาธารณรัฐเกาหลี และการศึกษาพันธกิจ หรือภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาที่กำหนดไว้ในองค์การการศึกษาสหประชาชาติ หรือ องค์การยูเนสโกในการประชุมนานาชาติในระดับภูมิภาคเกี่ยวกับอุดมศึกษา 5 ภูมิภาค ภายได้หัวข้อเรื่อง อุดมศึกษาในคริสต์วรรษที่ 21: วิสัยทัศน์และการปฏิบัติ ณ สำนักงานใหญ่ยูเนสโก กรุงปารีส ประเทศฝรั่งเศส เมื่อ เดือนตุลาคม 2541 (สำนักนายกรัฐมนตรี. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543: 101 อ้างถึง ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541: 26)

### 2.2.2.7 การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ภายใต้การดำเนินการของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

ปี พ.ศ. 2546 ในยุครัฐบาลพันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรีมีนโยบายปฏิรูประบบราชการ เพื่อให้เป็น ระบบราชการยุคใหม่ โดย ปรับภาคราชการให้มีคุณลักษณะธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างหลากหลาย จึงได้มีการจัดโครงสร้างระบบบริหารราชการ และระบบบริหารงานบุคคลภาครัฐ ใหม่ โดยได้แยกภารกิจเกี่ยวกับงานด้านศิลปวัฒนธรรม ออกจากภารกิจของกระทรวงศึกษาธิการ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ภายใต้ชื่อ กระทรวงวัฒนธรรม จึงได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และมีการจัดระเบียบบริหารราชการในกระทรวงศึกษาธิการใหม่ โดย มีองค์ประกอบของคณะกรรมการ 4 องค์กร คือ สภาการศึกษา คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คณะกรรมการอาชีวศึกษา และคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อพิจารณาให้ความเห็นหรือ ให้คำแนะนำแก่คณะรัฐมนตรี และมีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด และในปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และได้แปรสภาพจากทบวงมหาวิทยาลัย เป็น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยมีสถานภาพเป็นนิติบุคคล สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และได้ยกเลิกพระราชบัญญัติระเบียบการปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537 โดยได้แบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 9 สำนัก ประกอบด้วย สำนักอำนวยการ สำนักทดสอบกลาง (และได้ยุบไปเมื่อวันที่ 2 กันยายน 2558 ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสถาบันวิทยาลัยชุมชน) สำนักประสานและส่งเสริมกิจการอุดมศึกษา สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักยุทธศาสตร์อุดมศึกษาต่างประเทศ สำนักส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา และสำนักส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะบุคลากร และในช่วงเวลานั้น มีสถาบันอุดมศึกษาภายในสังกัดของ สกอ. จำนวน 1,876 แห่งทั่วประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2020: 1-6) การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในยังคงมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดย ยึดถือพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทในการจัดทำประกาศที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ภายใต้การกำกับติดตามของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในเวลาต่อมา เช่น

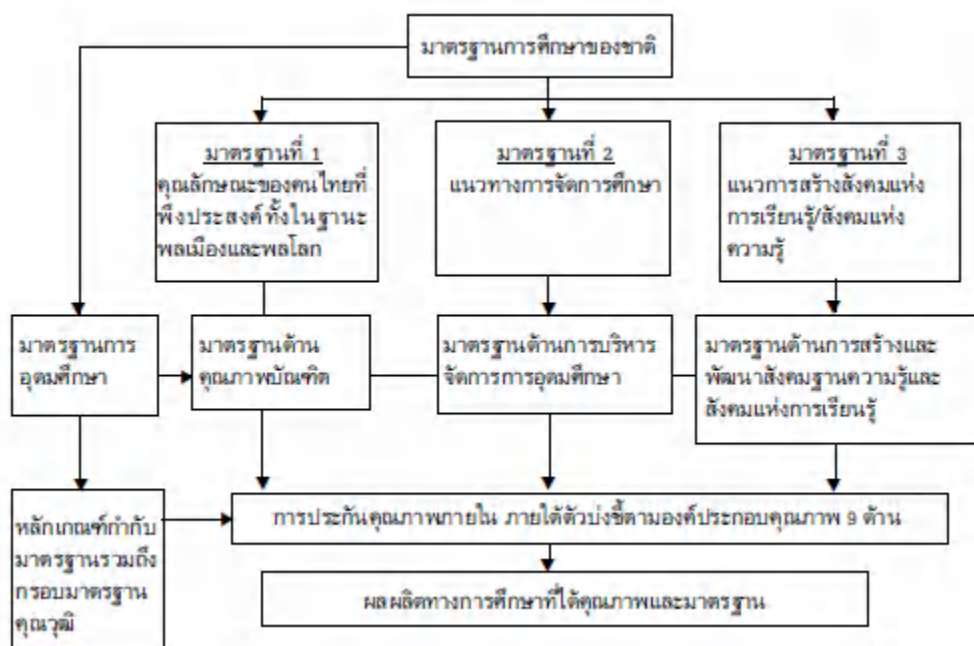
มาตรฐานการอุดมศึกษาตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา วันที่ 7 สิงหาคม 2549 การปฏิบัติตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2548 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และมีส่วนเกี่ยวข้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน สำหรับการประเมินระดับอุดมศึกษา การกำหนดองค์ประกอบตัวชี้วัดการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ในระยะแรก จากการศึกษารูปแบบตัวบ่งชี้คุณภาพของต่างประเทศที่มีการ ประกันคุณภาพการศึกษา เช่น สหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ ประเทศออสเตรเลีย และการพิจารณา การดำเนินการตามบริบทของประเทศไทยทบวงมหาวิทยาลัยได้รูปแบบสำหรับการประเมิน สถาบันอุดมศึกษาในระยะแรก จึงได้นำ Input, Process, Output-Outcome Model มาใช้ก่อนจะมีการ พัฒนาไปสู่รูปแบบอื่น ดังนั้น ทบวงมหาวิทยาลัยจึงได้เสนอให้คณะกรรมการ (ชุดนายชวน หลีก ภัย) ให้ความเห็นชอบตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยเสนอ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาเมื่อ วันที่ 21 มีนาคม 2543 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551: 5) ทบวงมหาวิทยาลัยเสนอองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 9 องค์ประกอบ (ข่าว ออนไลน์ RYT9, 2563)

- 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน
- 2) การเรียนการสอน
- 3) กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
- 4) การวิจัย
- 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม
- 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 7) การบริหารและจัดการ
- 8) การเงินและงบประมาณ
- 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

และสืบเนื่องจากที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้ออกประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ (คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาดไทย, 2563) และเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2545 ได้มีการตราพระราชบัญญัติการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 5 ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 31 กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและกำกับดูแลการศึกษาทุกระดับและทุกประเภท กำหนดนโยบาย แผนและมาตรฐานการศึกษา โดย มาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ประกอบด้วยมาตรฐานตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนา สังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานทั้ง 3 ด้าน ระบุไว้ในมาตรฐานการศึกษาของชาติ มีดังนี้ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา และมาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งความรู้ ดังนั้น แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจึงมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับ มาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551: 2) และเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาดังกล่าว จึงมีประกาศใช้ กฎกระทรวง ว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551: 5) ให้อำนาจคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา หรือ (ค.ป.ก.) ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา วางระเบียบ ออก ข้อบังคับและประกาศที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา การเสนอแนะวิธีการตรวจสอบ และประเมินผลระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของแต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาและคณะวิชา รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือ คณะทำงานเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา (ราชกิจจา



นุเบกษา, 2546) ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ อุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ตามภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติและการประกันคุณภาพการศึกษา ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง มาตรฐานการศึกษาแห่งชาติและการประกันคุณภาพการศึกษา  
(สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551: 2)

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เกี่ยวข้องโดยตรงกับพระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณาเสนอ นโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ การสนับสนุน ทรัพยากร การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึง ความอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาซึ่งเป็นไป ตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และ ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติใน

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2539 ก่อนหน้านี้ โดยคำนึงถึงหลักการสำคัญ 3 ข้อ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจประเมินภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551: 4-5) และในปี พ.ศ. 2545 ทบวงมหาวิทยาลัยได้จัดทำคู่มือหลักสูตรฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย เพื่อใช้สำหรับให้ความรู้สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา (สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, 2545)

ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นไปตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา มี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การกำหนดองค์ประกอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงเกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา การจัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในจัดทำขึ้น โดย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา (ค.ป.ภ.) คณะอนุกรรมการพัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้พิมพ์คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นครั้งแรก ในเดือน เมษายน พ.ศ. 2550 และให้สถานศึกษาใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทั้งหมด 9 องค์ประกอบตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเห็นชอบใน ปี พ.ศ. 2543 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551: 1-2) ประกอบด้วย กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1) กำหนดให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self-Study Report) ครอบคลุมการดำเนินงาน 9 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1.1) ด้านปรัชญา ปณิธาน
- 1.2) วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ
- 1.3) ด้านการเรียนการสอน
- 1.4) ด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
- 1.5) ด้านการวิจัย
- 1.6) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม

- 1.7) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 1.8) ด้านการบริหารจัดการ การเงินและงบประมาณ และ
- 1.9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

2) ผลการปฏิบัติงานของคณะ วิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา และ

3) กำหนดวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้สถาบันอุดมศึกษาปฏิบัติตาม ดังนี้

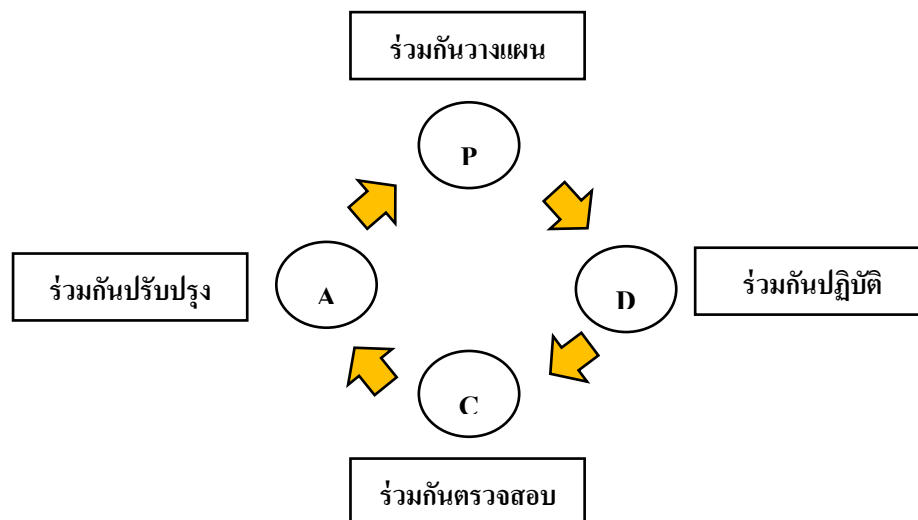
3.1) คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงาน หรือคณะกรรมการทีมรับผิดชอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนาและบริหารการติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาระดับต่าง ๆ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2) ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อใช้กำกับ ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบาย และหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3.3) ให้คณะวิทยาลัยและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต

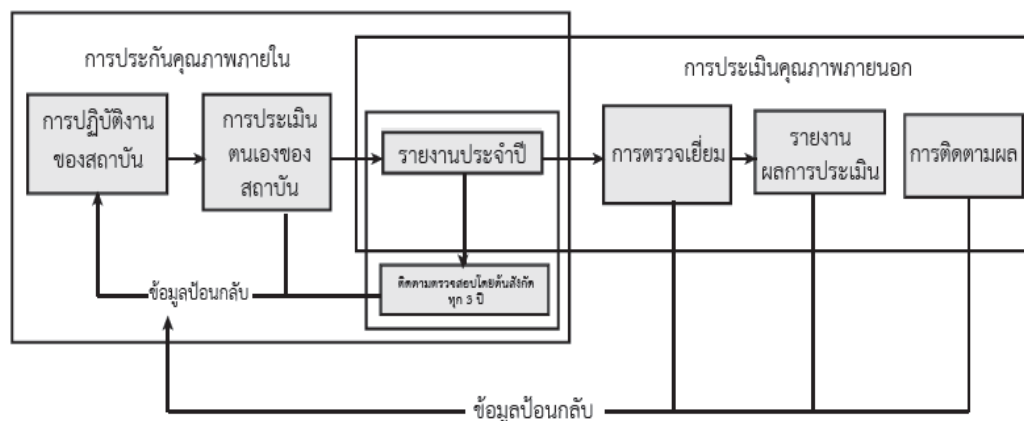
การกำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ดังกล่าว มีการกำหนดตัวบ่งชี้ย่อย ทั้งหมด 44 ตัวบ่งชี้ จำแนกเป็นตัวบ่งชี้ ประเภทปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต/ผลลัพธ์ โดยเน้นตัวชี้วัดย่อยประเภทกระบวนการ ร้อยละ 48 (ตัวบ่งชี้ 21) รองลงมาเป็นผลผลิต ร้อยละ 36 (16 ตัวบ่งชี้) และปัจจัยนำเข้า ร้อยละ 16 (7 ตัวบ่งชี้) การดำเนินการตาม คู่มือดังกล่าวข้างต้น เป็นการประเมินระดับคณะ และผลจากการดำเนินการตามคู่มือดังกล่าว และสถาบันการศึกษาได้มีข้อเสนอแนะในการตีความเกณฑ์ต่าง ๆ จนกระทั่งการปรับปรุงในเดือน มกราคม พ.ศ. 2551 และในช่วงปี พ.ศ. 2552 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้พัฒนาระบบ CHE QA Online เพื่อให้สถาบันการศึกษารายงานผลผ่านระบบดังกล่าว และเพื่อเป็นการเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหลักสูตรสามารถเข้าถึงข้อมูลแบบออนไลน์ สำหรับเป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อสถาบันการศึกษาได้ใช้คู่มือดังกล่าวไประยะหนึ่งแล้ว คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พัฒนาคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน คู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษา มีแนวทางปฏิบัติในการกำกับและพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษา ระยะยาว มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับอุดมศึกษา และรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายนอกกรอบสาม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2547) การดำเนินการตามหลักเกณฑ์และ วิธีการประกันคุณภาพการศึกษายังคงเป็นไปตาม กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 และเป็นไปตาม พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 5 และมาตรา 47 วรรค 2 และให้เป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554: 12) โดย ทางแนวทางการจัดกระบวนการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ยังคงเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพโดยใช้กระบวนการที่เน้นปัจจัย นำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์เช่นเดียวกับคู่มือฉบับก่อนหน้านี้ โดย เน้นกระบวนการ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอ แนวทางการปรับปรุง (Act) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2534: 19-20) กล่าวคือ การประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวคิดของหลักการบริการที่เป็นกระบวนการครบวงจร (PDCA) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1) การร่วมกันวางแผน (Planning) 2) การร่วมกันปฏิบัติตามแผน (Doing) 3) การร่วมกันตรวจสอบ (Checking) และ 4) การร่วมกันปรับปรุง (Action) (พฤษี ศิริบรรณ พิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์, 2545: 9) ซึ่งสามารถอธิบายความสัมพันธ์ของกระบวนการดังกล่าว ตามภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของแนวคิดการบริหารแบบครบวงจรของการประเมินคุณภาพ ดังนี้



ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของแนวคิดการบริหารแบบครบวงจรของการประเมินคุณภาพ (ดัดแปลงจาก สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ (2543: 10 อ้างถึงใน บรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์, 2545: 9)

ในการกำหนดตัววัดในครั้งนี้ มีการนำตัวบ่งชี้ที่ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา หรือ สมศ. ใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ด้วย เพื่อเป็นการรองรับ การประเมินภายนอกของ สมศ. (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554: 30) สรุปความสัมพันธ์ ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกตามที่คู่มือ ดังกล่าว ตามภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการประเมิน คุณภาพภายนอก ดังนี้



ภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553: 17)

การพัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ได้รับการปรับปรุงและพัฒนาทุกรอบ 3 ปี ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2553 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา คณะอนุกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ได้มีการเผยแพร่ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ยังคงเป็นเกณฑ์การประเมินระดับคณะ การปรับปรุงเกณฑ์รอบนี้มีความสอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551–2565) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2553 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับ อุดมศึกษาแห่งชาติดการรับรองวิทยฐานะสถาบันอุดมศึกษาเอกชน รวมทั้งการประเมินคุณภาพ ภายนอกกรอบสามที่จะเริ่มต้นในปีงบประมาณ 2554 เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในครั้งนี้ จึงมีการปรับเปลี่ยนไปจากเล่มเดิม เนื่องจากช่วงหลายปีที่ผ่านมาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีการประกาศเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรหลายฉบับ ดังนั้น เนื้อหาของเกณฑ์ในคู่มือ ๓ ปี พ.ศ. 2553 จึงเน้นการพิจารณา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี

ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา คณะอนุกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา, 2554: 31) และเพื่อให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ซึ่งมีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เป็นผู้รับผิดชอบ กลุ่มี การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 จึงมีการประเมินผลทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต หรือผลลัพธ์ โดย หลักเกณฑ์ผลผลิต หรือผลลัพธ์จะใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก หรือเป็นตัวชี้วัดที่ สมศ.ใช้ในการตรวจประเมิน คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา คณะอนุกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยต่าง ๆ เริ่มทำให้สถาบันการศึกษาต่าง ๆ เห็นว่า มหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาโดยดำเนินการตามเกณฑ์อื่น ๆ ซึ่งได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากลที่สอดคล้องกับบริบทของสาขาวิชา ประกอบกับการใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด เริ่มขาดความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้มีความแตกต่างจากแนวทางเดิม เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2558 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา คณะอนุกรรมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ได้เผยแพร่คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 โดย กลุ่มี ๑ มีการระบุประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ซึ่งสาระสำคัญของประกาศดังกล่าว คือ โดย วัตถุประสงค์ของการกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ฉบับนี้ เป็นการยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ และความอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพและเกิด

ประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องและเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก และกำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตั้งแต่ ปีการศึกษา 2557 เป็นต้นไป กำหนดให้การประเมินคุณภาพการศึกษา มี 3 ระดับ ได้แก่ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน เพื่อให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 โดยสถานศึกษามีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดย อาจเลือกใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นระบบที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ที่สามารถรับรองคุณภาพ ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เช่น AUN-QA หรือ ระบบ EdPEX หรือเป็นระบบอื่น ๆ ที่สถานศึกษาพัฒนาขึ้นเอง โดยความเห็นชอบของสภาสถาบัน และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะใช้ระบบใด จะต้องรายงานผลต่อต้นสังกัดและเผยแพร่ให้สาธารณชนทราบ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 58 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 และข้อ 6 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 และภายหลังการประเมินผลการดำเนินงานประจำแล้ว จะต้องมีการรายงานผลการดำเนินงาน Common Data Set และเกณฑ์อื่น ๆ ที่สถานศึกษาเลือกประเมินผ่านระบบ CHE QA Online

การประเมินคุณภาพการศึกษาตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ในระดับหลักสูตร เน้นการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2557 และมาตรฐานคุณวุฒิสาขาวิชาที่ สกอ. มีประกาศเป็นการเฉพาะ (มคอ.1) ซึ่งทุกหลักสูตรจะต้องดำเนินการประเมินเกณฑ์ดังกล่าวในองค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน ซึ่งผลการดำเนินงานในองค์ประกอบนี้ มีความสำคัญมาก หากการประเมินในองค์ประกอบที่ 1 ของสถานศึกษา “ไม่ผ่าน” ก็จะไม่มีการพิจารณาเกณฑ์ในข้ออื่น ๆ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการหลักสูตร ในปีแรกองค์ประกอบที่ 1 มีตัวชี้วัดทั้งหมด 12 ข้อ การงดใช้เกณฑ์ข้อ 12 (การดำเนินงานให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานเพื่อการประกันคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอนตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ) ของตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ในองค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน มาเป็นเงื่อนไขในการตัดสินว่าหลักสูตร “ผ่าน” หรือ “ไม่ผ่าน” การกำกับมาตรฐาน ดังนั้น การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเบื้องต้น ทุกหลักสูตรจะต้องมีผลการประเมินผ่านทุกข้อในองค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน 11 ข้อ จึงจะสามารถประเมินตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการ



ประกอบด้วย ด้านบัณฑิต นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร การเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ทั้งในระดับหลักสูตร หากหลักสูตรประเมินทุกองค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐานไม่ผ่าน จะส่งผลต่อการประเมินการระดับคณะ รวมถึงจะส่งผลกระทบต่อผล การประเมินระดับสถาบันด้วย กล่าวคือ หลักสูตรใดไม่ผ่านจะไม่มี การพิจารณาเกณฑ์อื่น ๆ และสรุปว่าไม่ผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรในปีนั้น ๆ ซึ่งผลการประเมินยังส่งผลกระทบต่อในการประเมินหลักสูตรที่เปิดสอนในศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งด้วย

## 2.3 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### 2.3.1 การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระยะแรก การประเมินระดับคณะและสถาบัน

ผู้บริหารของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการกับทบวงมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และได้ดำเนินเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 ในยุคนั้น การจัดทำรายงานดำเนินการโดยบุคลากรของกองแผนงานซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ในการประสานงานและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อนำมาเขียนรายงานการประเมินตนเอง และในช่วงปีการศึกษา 2549 ในช่วงปี พ.ศ. 2544-2549 จึงเป็นช่วงที่สถาบันกำหนดตัวบ่งชี้การดำเนินงานเพื่อใช้ประเมินตนเอง (รัชชชัย สุภดิษฐ์, 2557: 1) เป็นต้นมา ผู้บริหารสถาบันเห็นว่า การรวบรวมข้อมูล หลักฐานการดำเนินงานและการเขียนรายงานประกันคุณภาพจึงถูกโอนให้บุคลากรระดับคณะ/สำนัก/โครงการ เนื่องจากเห็นว่า บุคลากรของกองแผนงานจะเขียนรายงานประกันคุณภาพได้ไม่ดีเท่ากับเจ้าของเรื่อง ดังนั้น ความรับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเริ่มมีความชัดเจนมากขึ้น เมื่อมีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เล่มแรกในปี พ.ศ. 2550 สำหรับการประเมินในปีการศึกษา 2550 ถึงปีการศึกษา 2552 ได้ถูกนำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการประเมินระดับคณะ และสถาบัน เนื่องจาก การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ในช่วงแรกต้องอาศัยการตีความเกณฑ์และตัวบ่งชี้ความรับผิดชอบในการเขียนรายงานระดับคณะจึงนำโดยผู้บริหารคณะ และสำนัก และบุคลากรที่ทำหน้าดูแลด้านการทำแผนระดับคณะเป็นผู้รับผิดชอบหลักและตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 เป็นต้นมา สถาบันได้ให้ความสำคัญกับ

การประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดกิจกรรมการประกวดหน่วยงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาทุกปีการศึกษาเพื่อจูงใจให้บุคลากรของแต่ละคณะ/สำนัก/โครงการ พัฒนาการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

จนกระทั่งเมื่อปีการศึกษา 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้พัฒนาคู่มือ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นระยะที่สำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ให้มีความสอดคล้องทั้งการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายนอก สถาบันให้ความสำคัญกับการพัฒนา ปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบัน โดย มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งในระดับสถาบันและระดับหน่วยงาน มีการกำหนดนโยบายประกันคุณภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดให้แต่ละหน่วยงานภายในสถาบันจัดทำ แผนพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษา และมีการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ เพื่อทำหน้าที่ กำหนดแนวทางการดำเนินงานให้ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน มีการติดตาม ความก้าวหน้า และ รายงานผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ และการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน ในปี พ.ศ. 2554 สถาบันได้มีประกาศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์ ลงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2554 สรุปในความสำคัญให้คณะ/สำนัก ได้รับทราบแนะนำ ไปปฏิบัติ 7 ข้อ ดังนี้

1) จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน และให้ถือว่าเป็นการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดการและการบริหารที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

2) จัดให้มีหน่วยงานหรือคณะบุคคลในรูปแบบคณะกรรมการ และอนุกรรมการ หรือ คณะทำงานเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน โดย ให้มีหน้าที่ พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานและนักศึกษาได้พัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและความชำนาญเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาผลการปฏิบัติงาน สู่แนวปฏิบัติที่ดี

4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงาน นักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

5) จัดทำรายงานประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน เพื่อพร้อมรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการตรวจประเมินที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แต่งตั้ง และรายงานผลการประเมินต่อสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรับรองการประกันคุณภาพภายนอกต่อไป

6) เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ต่อสาธารณชน และส่งเสริมการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก โดยมีกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความมั่นใจในมาตรฐานและคุณภาพของการจัดการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

และเมื่อพิจารณาถึงการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดย มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกตามกรอบเวลาที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด และผลจากการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างจริงจัง จึงทำให้ผลการประเมินคุณภาพประกันคุณภาพการศึกษาภายในเฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ. ระหว่างปีการศึกษา 2550-2555 อยู่ในระดับดีมาก โดย ผลการศึกษาช่วงปีการศึกษา 2550-2552 คะแนนเต็ม 3 คะแนน และปีการศึกษา 2554-2555 มีการปรับเป็นคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันในแต่ละปีการศึกษา มีผลการประเมิน (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2563) ดังนี้

ปีการศึกษา 2550 ได้คะแนนประเมิน 2.36 (ดีมาก)

ปีการศึกษา 2551 ได้คะแนนประเมิน 2.72 (ดีมาก)

ปีการศึกษา 2552 ได้คะแนนประเมิน 2.78 (ดีมาก)

ปีการศึกษา 2553 ได้คะแนนประเมิน 4.91 (ดีมาก)

ปีการศึกษา 2554 ได้คะแนนประเมิน 4.91 (ดีมาก)

ปีการศึกษา 2555 ได้คะแนนประเมิน 4.91 (ดีมาก)

และมีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก รอบ 2 ประเมินเมื่อปี พ.ศ. 2550 ผลการประเมินคะแนน 4.33 (ดี) และ รอบ 3 ประเมินเมื่อปี พ.ศ. 2555 ผลการประเมินคะแนน 4.67 (ดีมาก)

### 2.3.2 การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในการประเมินระดับหลักสูตร

ในปีการศึกษา 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้มีการพัฒนาคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2557 ซึ่งกำหนดให้สถาบันอุดมศึกษามีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับคณะ ระดับหลักสูตร และระดับสถาบัน และในปี พ.ศ. 2557 ได้มีประกาศคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ได้เปิดโอกาสให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถเลือกเกณฑ์การประเมินเพื่อการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามเจตนารมณ์กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในปีการศึกษา 2557 สถาบันจึงเปิดโอกาสให้แต่ละคณะ เลือกเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร และระดับคณะ มีคณะที่เลือกดำเนินการตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2557 เกือบทุกคณะ รวมถึงคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ยกเว้นคณะบริหารธุรกิจได้รับการรับรองจาก AACSB แล้ว จึงรายงานเฉพาะข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) และคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และคณะพัฒนาการเศรษฐกิจ เลือกประเมินระดับคณะโดยใช้เกณฑ์ EdPEx และได้เข้าร่วมโครงการต่อยอดคุณภาพการศึกษา Cohort 4 กับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดย สภาสถาบันเห็นชอบ ครั้งที่ 2/2558 พิเศษ เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2558 และคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา (ค.ป.อ.) ให้ความเห็นชอบการใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ครั้งที่ 2/2558 เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2558 และครั้งที่ 3/2558 เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2558 (สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558: 11) เมื่อดำเนินการตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ที่กำหนด ในปี พ.ศ. 2558 หลายมหาวิทยาลัยที่มีความประสงค์ เลือกใช้เกณฑ์การประเมิน ซึ่งเป็นทางเลือกหนึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ข้างต้น เช่น มีหลาย ๆ มหาวิทยาลัย ที่เลือกใช้เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาตามกรอบ CUPT-QA ซึ่งเกิดจากที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) มีมติแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ระดับอุดมศึกษา ในการประชุมครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2556 เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสมกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีความหลากหลาย เนื่องจากเห็นว่าในระยะเวลาที่มากกว่า 15 ปีที่ผ่านมา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในซึ่งมีสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ซึ่งมีสำนักงานงานรับรองมาตรฐานและ

ประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เป็นผู้รับผิดชอบ ได้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อประเมินสถาบันอุดมศึกษาแยกชุดกันทำให้ภาระสำหรับสถาบันอุดมศึกษาเป็นอย่างมาก ประกอบกับความในมาตรา 48 ใน พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้ระบุให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ...และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก ทาง ทปอ. และ ทอมก. จึงได้กำหนดเกณฑ์การประเมินเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกเป็นชุดเดียวกัน เพื่อใช้ประโยชน์จากการประเมินและไม่เป็นภาระต่อสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (คปภ.) เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 กำหนดให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ทางคณะกรรมการชุดดังกล่าว จึงได้จัดทำเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษารอบคลุมทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เรียกว่า Council of the University Presidents Quality Assurance หรือ CUPT QA และในการประชุม ทปอ. ครั้งที่ 6/2557 วันที่ 21 ธันวาคม 2557 และ ทอมก ในการประชุมครั้งที่ 1/2558 วันที่ 23 มกราคม 2558 ได้อนุมัติให้สถาบันอุดมศึกษาใน ทปอ. และ ทอมก ใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA เพื่อให้เกิดการบูรณาการการประกันคุณภาพการศึกษา โดยคำนึงถึงแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence; EdPEX) (ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.), 2558: บทที่ 1)

2.3.3 การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในการประเมินระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาสากล

ในปีการศึกษา 2558 สถาบันจึงได้กำหนดให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จัดทำรายงานประเมินตนเองระดับหลักสูตร โดย การดำเนินการตามองค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน ตามคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พ.ศ. 2557 ของ สกอ. และเกณฑ์ AUN-QA และเกณฑ์สากลอื่น ๆ ที่คณะเสนอเพื่อประเมินระดับหลักสูตร เช่น AACSB TedQual เป็นต้น และใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX (Education Criteria for Performance Excellence; EdPEX) สำหรับดำเนินการระดับคณะ และสถาบัน นอกเหนือจากการรายงานระดับหลักสูตร ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา สถาบันได้มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรและกรอบมาตรฐานหลักสูตร ผ่านที่ประชุมคณบดี/ผู้อำนวยการสำนัก ทูกรอบ 3 เดือน และ

สถาบัน การจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะเกณฑ์ AUN-QA และเกณฑ์ EdPEx มาอย่างต่อเนื่อง โดย เน้นการพัฒนากระบวนการที่สำคัญ และการทำคู่มือ การปฏิบัติงาน รวมทั้ง การส่งเสริมให้คณะที่มีความพร้อมเข้ารับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับสากล ตามเกณฑ์ AUN-QA รวมทั้ง สถาบันได้สนับสนุนงบประมาณแผ่นดินสำหรับจัดกิจกรรม พัฒนาคุณภาพสากลเพื่อพัฒนาบุคลากรภายในคณะให้มีความพร้อมสำหรับการพัฒนางานประจำและ งานประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่องถึงปีปัจจุบัน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) และคณะ รัฐประศาสนศาสตร์ ได้เลือกใช้เกณฑ์ดังกล่าวมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์ (2562) โดย สภาสถาบันได้กำหนดระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยที่ประชุมสภา สถาบัน ครั้งที่ 6/2558 เมื่อวันที่ 9 กันยายน 2558 ได้พิจารณาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในให้สอดคล้องกับระบบซึ่งที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.) และที่ประชุมอธิการบดี มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ทอภ.) พัฒนาขึ้นภายใต้ “ระบบ CUPT-QA” (The Council of the University President of Thailand Quality Assurance) และมีมติเห็นชอบระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน และตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559) ถึงปีปัจจุบัน ปีการศึกษา 2562 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563) สถาบันกำหนดให้ การประกันคุณภาพการศึกษา มีองค์ประกอบการ ประเมิน คือ ระดับหลักสูตร ให้ทุกหลักสูตรรายงานองค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน ตามที่ สกอ. กำหนด และใช้เกณฑ์ AUN-QA ยกเว้นหลักสูตรของคณะบริหารธุรกิจใช้เกณฑ์ AACSB และ หลักสูตรของคณะการจัดการการท่องเที่ยวใช้เกณฑ์ TedQual ทั้งนี้ กรณีใช้เกณฑ์ AUN-QA กำหนดให้ มีประเมินอย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 5 ปี (ปีการศึกษา 2558-2562) ระดับคณะให้ทุกคณะรายงานตาม เกณฑ์ EdPEx (ยกเว้น เช่น คณะบริหารธุรกิจที่ใช้เกณฑ์ AACSB และEQUIS)

ระดับสถาบัน ให้รายงานตามเกณฑ์ EdPEx การดำเนินการตามเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์กำหนดให้ทุกหลักสูตร/คณะ/สถาบัน ต้องมีการกรอกข้อมูลพื้นฐาน Common Data Set ผ่านระบบ CHE-QA Online และจัดส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพของระบบที่ เลือกลงในรูปแบบ PDF file ผ่านระบบ CHE QA Online และในปีการศึกษา 2561 กระทรวงศึกษาธิการ ได้มีกฎกระทรวงศึกษาธิการ การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 โดย ยกเลิก กฎกระทรวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 สารสำคัญของ กฎกระทรวง ฯ ฉบับเดิม คือ กำหนดให้คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา ได้ออก ประกาศ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ระบุว่า สถานศึกษามีอิสระในการเลือก

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา โดย เสนอระบบที่สถาบันอุดมศึกษาเลือกต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาพิจารณาเห็นชอบ แต่เนื่องจากในกฎหมายฉบับใหม่ ได้มีการกำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาที่เป็นไปตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานอุดมศึกษา พ.ศ. 2561 (ฉบับใหม่) (ราชกิจจานุเบกษา, 2561: 19-21) สำคัญของมาตรฐานอุดมศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ด้าน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน

มาตรฐานที่ 2 ด้านการวิจัยและนวัตกรรม

มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ

มาตรฐานที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย

มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ

โดย มาตรฐานด้านที่ 5 ข้อ 5.3 ระบุว่า สถาบันอุดมศึกษามีระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการจัดการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ และสถาบันที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีการกำกับให้การจัดการศึกษาและการดำเนินงานตามพันธกิจเป็นไปตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐานอื่น ๆ ที่กระทรวงกำหนด คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ได้ดำเนินการจัดทำรายงานตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายที่สถาบันกำหนด ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 ซึ่งเป็นปีแรกที่มีการตรวจประเมินทั้งระดับหลักสูตร และระดับคณะ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาถึงปัจจุบัน (ปีการศึกษา 2562) โดย สถาบันได้กำหนดแนวทางการดำเนินการระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร โดยแนวทางการดำเนินการ ดังนี้

1. การจัดทำ/เขียนรายงาน การจัดทำ SAR ในองค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐานของ สกอ. การเขียนรายงานด้านการบริหารจัดการหลักสูตรตามหลักเกณฑ์ของ AUN-QA Criteria 1-11 (กำหนดให้หลักสูตรที่มีกำหนดตรวจประเมินสากล เขียนรายงานเป็นภาษาอังกฤษ) การกรอกข้อมูล สกอ. องค์ประกอบที่ 1 และ Common Data Set ผ่านระบบ CHE-QA

2. การกำหนดคุณสมบัติของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรในส่วนของ การกำหนดคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มีการจำแนกออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีกำหนดตรวจประเมิน AUN-QA สากกล กลุ่มเตรียมความพร้อม AUN-QA และกลุ่ม ที่ผ่านการตรวจประเมินสากกลแล้ว การกำหนดคุณสมบัติ องค์ประกอบของคณะกรรมการ อำนาจ หน้าที่ของคณะกรรมการของคณะกรรมการตรวจประเมินเป็นไปตามประกาศ การแต่งตั้งคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ซึ่งจะมีการประกาศทุกปีการศึกษา

## 2.4 แนวคิด และความหมายของวัฒนธรรมคุณภาพ

วัฒนธรรม หมายถึง สิ่งที่ทำให้ความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมไทย วัฒนธรรม ในการแต่งกาย, วิถีชีวิตของหมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมพื้นบ้าน วัฒนธรรมชาวเขา (ราชบัณฑิตสถาน, 2563)

คุณภาพ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชน ลูกค้าผู้รับบริการซึ่งเป็นคุณประโยชน์ของลูกค้า หรือผู้รับบริการ ตัดสินที่มีต่อผลงานหรือสินค้าและบริหารขณะใดขณะหนึ่ง และอาจจะเปลี่ยนแปลง ความคาดหวังไปเรื่อย ๆ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก (สุวรรณณี แสงมหาชัย, 2541: 7) วัฒนธรรมคุณภาพ (Quality culture) หมายถึง พฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือดำเนินชีวิตของบุคลากร ในสถานศึกษาไม่ว่าตนจะรับผิดชอบหรือปฏิบัติงานในภารกิจใดก็ตามทุกคนต้องคำนึงถึง หรือต้องการ ทำให้ได้ผลงานที่ดีเสมอ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2557:87)

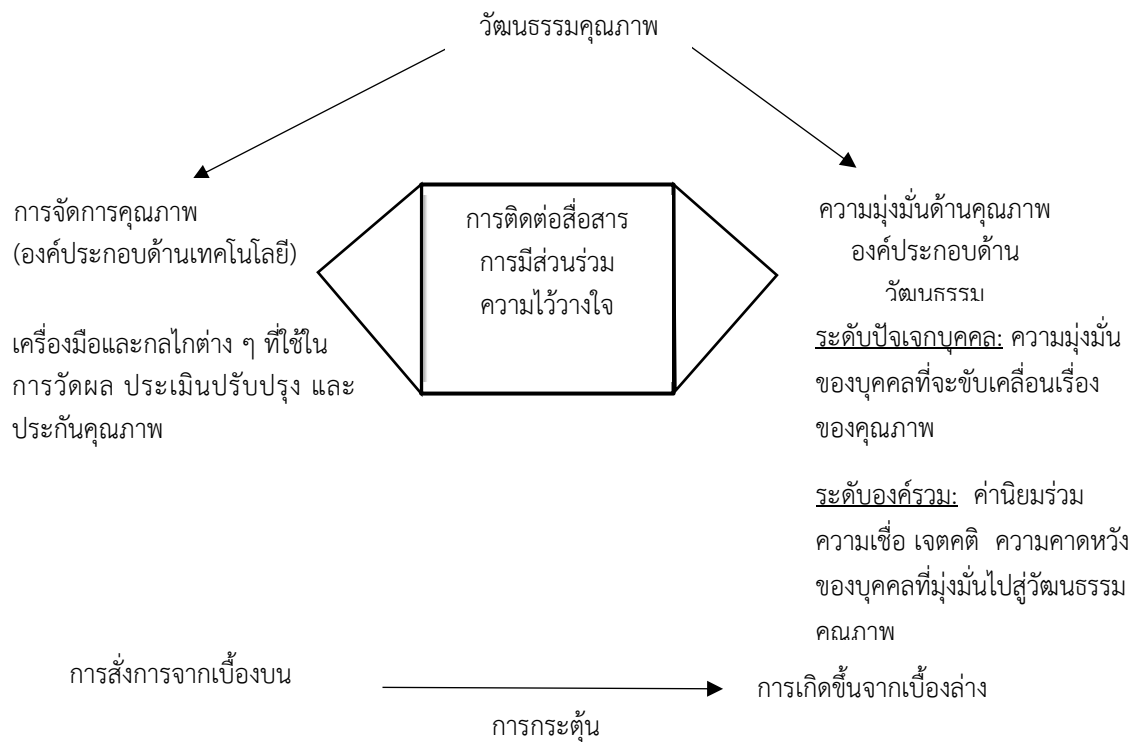
### 2.4.1 แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

อิสระ ทองสามสี (2555: 14-16) ได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพใน สถาบันอุดมศึกษา โดยนำเสนอแนวคิดที่สำคัญ 3 แนวคิด ประกอบด้วย แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพ ในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพใน สถาบันอุดมศึกษาของเอดเลอร์ส และแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของฮาวิย์ และแดนเชเคอร์ สรุปสาระสำคัญของแต่ละแนวคิด ดังนี้



#### 2.4.1.1 แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป

ในปี ค.ศ. 2002 สมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป หรือ European University Association ได้ริเริ่มโครงการวัฒนธรรมคุณภาพ ขึ้น โดยมีสถาบันอุดมศึกษาเข้าร่วมกว่า 300 สถาบัน จาก 40 ประเทศ เพื่อต้องการพัฒนาขีดความสามารถของมหาวิทยาลัยเพื่อรับการตรวจสอบจากสาธารณะ การใช้คำว่า วัฒนธรรมคุณภาพ เพื่อแสดงว่า คุณภาพ เป็นค่านิยมร่วม และเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกทุกคนในสถาบันอุดมศึกษา วัฒนธรรมคุณภาพ ต้องมีการยอมรับตั้งแต่ระดับล่างสุดของสถาบัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการศึกษาที่เข้มแข็ง พร้อมกับการเปลี่ยน เจตคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา และวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ การสร้างความตระหนักถึงความจำเป็นการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาควบคู่กับการจัดการคุณภาพภายในของสถาบัน วัฒนธรรมคุณภาพตามค่านิยมของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป หมายถึง วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืนภายในสถาบันอุดมศึกษา องค์ประกอบที่สำคัญ มี 2 ประการ คือ องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี (Technocratic Element) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ (Quality Management) องค์ประกอบเหล่านี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดผล ประเมินผล ปรับปรุงและประกันคุณภาพ และเป็นกลไกจากการสั่งจากระดับผู้บริหารสถาบัน (Top-Down) คู่ระดับระดับปฏิบัติที่รับผิดชอบกระบวนการพัฒนาคุณภาพของสถาบัน นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม (Cultural Element) ที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ (Quality Commitment) โดย ความมุ่งมั่นมีทั้งระดับปัจเจกบุคคล และระดับองค์กรรวม ระดับปัจเจกบุคคลเป็นความมุ่งมั่นส่วนบุคคลที่จะขับเคลื่อนเรื่องคุณภาพ ส่วนระดับองค์กรรวมเป็นเรื่องที่บุคคลมีค่านิยมร่วม เจตคติ ความเชื่อและความคาดหวังของบุคคลที่มุ่งไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพ องค์ประกอบนี้เกิดจากระดับล่าง (Bottom-Up) ซึ่งเน้นการพิจารณาผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา องค์ประกอบนี้จะนำองค์กรที่มีสมรรถนะด้านคุณภาพ อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น จะต้องมีการเชื่อมโยงกันด้วยการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วม และความไว้วางใจ ดังภาพที่ 2.6 ตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา โดย สมาคมวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป



ภาพที่ 2.6 ตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา โดย สมาคมวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป (ดัดแปลงจาก European University Association, 2006 อ้างถึงใน อิศระ ทองสามสี, 2555: 14)

#### 2.4.1.2 แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาตามแนวคิดของเอเดเลอร์ส

วัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ในความเห็นของ เอเดเลอร์ส (Ehlers, 2009) เห็นว่า เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร โดยมีลักษณะเป็นวัฒนธรรมย่อยเช่นเดียวกับกับวัฒนธรรมย่อยอื่น ๆ จุดเน้นของวัฒนธรรมคุณภาพอยู่ที่การกำหนดความท้าทายใหม่ในเรื่องคุณภาพ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์เป็นสำคัญ องค์ประกอบสำคัญของวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) องค์ประกอบด้านโครงสร้าง (Structures) เป็นองค์ประกอบที่สถาบันอุดมศึกษานำระบบคุณภาพมาใช้ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ส่วนใหญ่ มีการนำแนวทางการจัดการคุณภาพตามวงจรคุณภาพของเดมิ่ง (Deming-Circle Terminology)

2) องค์กรประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน (The Enabling Factors) เป็นองค์กรประกอบที่ส่งเสริมให้ บุคลากร และกลุ่มต่าง ๆ แสดงพฤติกรรมตามเงื่อนไข ระเบียบ ระบบคุณภาพที่องค์กรกำหนด โดยมีปัจจัยสนับสนุน ได้แก่

2.1) ความมุ่งมั่น (Commitment) เป็นระดับความสามารถของบุคลากร และกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์กรปฏิบัติงานตามกระบวนการและเป้าหมายที่องค์กรกำหนด การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่น ซึ่งสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรปเห็นว่า ความมุ่งมั่นเป็นทั้งเงื่อนไขและผลลัพธ์ของวัฒนธรรมคุณภาพ

2.2) การเจรจาต่อรอง (Negotiation) ระหว่างผู้เรียน กับผู้ให้บริการทางการศึกษา กระบวนการพัฒนาที่รวมทั้งสื่อการเรียนการสอน และการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาด้วย ผู้เรียนจึงควรมีการเจรจาต่อรองกับผู้ให้บริการทางการศึกษาก่อนรับเข้าศึกษา เพราะหากเจรจาสำเร็จจะนำไปสู่กระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2.3) สมรรถนะทั่วไปและสมรรถนะเฉพาะ (General and Specific Competences) สมรรถนะทั่วไป ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และเจตคติ ของผู้สอน ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพเพื่อสร้างความเป็นวิชาชีพ ส่วนสมรรถนะเฉพาะ คือ ความรู้ ความสามารถด้านคุณภาพ (Quality Literacy) แนวคิดนี้มีข้อสันนิษฐาน ว่า คุณภาพการศึกษาเป็นผลมาจากพฤติกรรมที่มีสมรรถนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะ 4 ประการ คือ 1) ความรู้ (Quality Knowledge) ประกอบด้วย ความรู้ เกี่ยวกับเครื่องมือ และแนวปฏิบัติ และความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ สิ่งเหล่านี้เรียกว่ากลยุทธ์คุณภาพ 2) ประสบการณ์ (Quality Experience) เป็นเรื่องของความสามารถในการนำกลยุทธ์คุณภาพไปใช้ประโยชน์อย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน รวมถึงการนำข้อมูลย้อนกลับมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพด้วย 3) นวัตกรรมคุณภาพ (Quality Innovation) เป็นความรู้ความสามารถด้านคุณภาพที่พัฒนากลยุทธ์คุณภาพซึ่งเป็นผลมาจากการปรับเปลี่ยนและความคิดสร้างสรรค์ และ 4) การวิเคราะห์คุณภาพ (Quality analysis) เป็นความสามารถในการพิจารณาถึงความหมาย และข้อโต้แย้งเกี่ยวกับคุณภาพในทุกมิติทางธุรกิจ รวมถึงการคาดการณ์สถานการณ์การพัฒนาคุณภาพในอนาคต

## 2.3 องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมคุณภาพ (The Quality Cultures Component) ประกอบด้วย

ค่านิยม (Shared Values) พิธีการ (Rituals) และวัฒนธรรมคุณภาพอื่น ๆ รวมทั้งผู้ที่เป็นแบบอย่างที่ดีที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งเอเดลอร์ส มองว่ายังไม่ค่อยเด่นชัดเนื่องจาก สถาบันอุดมศึกษา มีระดับภาควิชา ระดับคณะจำนวนมาก

## 2.4 องค์ประกอบด้านการเชื่อมโยง (The Transversal Elements) ประกอบด้วย การมีส่วนร่วม (Participation) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และความไว้วางใจ (Trust) สิ่งเหล่านี้เชื่อมโยงองค์ประกอบด้านโครงสร้าง ด้านปัจจัยสนับสนุน และด้านวัฒนธรรมเข้าด้วยกัน เนื่องจากองค์กรอาจจะมีสมาชิกที่มีวัฒนธรรมต่างกันจะต้องมีการสื่อสารผ่านตัวแทนเพื่อสร้างสิ่งที่ต้องเห็นพ้องต้องกัน

### 2.4.1.3 วัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของฮาร์วีย์ และสแตนเซเคอร์

ฮาร์วีย์ และสแตนเซเคอร์ (Harvey & Stensaker, 2008) มีความเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพแตกต่างจากนักวิชาการอื่น ๆ โดย มีความเห็นต่างจากแนวคิดอื่น ๆ โดยเห็นว่า วัฒนธรรมคุณภาพว่า มีจุดเน้นอยู่ที่แนวคิดวัฒนธรรม (Culture) กลไกที่ใช้ในการพัฒนาแนวปฏิบัติด้านคุณภาพเหมือนที่เข้าใจกัน และได้เสนอข้อสังเกตเพื่อให้สามารถทำความเข้าใจแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพได้อย่างถูกต้อง โดย มีการสรุปข้อสังเกตไว้ 9 ข้อ ซึ่งเป็นข้อสังเกตเกี่ยวกับ วัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของอุดมการณ์ที่ถูกกำหนดโดยผู้อำนาจทางสังคมกลุ่มหนึ่งกับผู้ต้องปฏิบัติตาม และมองว่า วัฒนธรรมคุณภาพเป็นเพียงเครื่องมือการจัดการที่อยู่ในกระแสความนิยม และยังเป็นกลไกที่ผู้มีอำนาจนำมาใช้เป็นเครื่องมือลดทอนอำนาจ และความอิสระทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ทั้งนี้ ฮาร์วีย์ และสแตนเซเคอร์ ได้สร้างแบบในอุดมคติของวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา 4 ประการ (Ideal-types of Quality Culture) โดย พิจารณาจากพฤติกรรมกรเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของบุคคลว่ามีถูกควบคุมมากน้อยเพียงใด และพฤติกรรมดังกล่าวถูกกำหนดโดยบรรทัดฐานจากภายนอกมากน้อยเพียงใด

1) วัฒนธรรมคุณภาพแบบสนองตอบ (Responsive) เป็นวัฒนธรรมที่บุคคลอาจจะรู้สึกขาดความเป็นเจ้าของ เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมที่ไม่ใช่วิถีชีวิตที่แท้จริง วัฒนธรรมลักษณะนี้เป็นการเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีของผู้อื่น

2) วัฒนธรรมคุณภาพแบบปฏิกิริยา (Reactive) บุคคลรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของเพียงเล็กน้อย หรือไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นเจ้าของก็ได้ เนื่องจากเป็นวัฒนธรรมที่สร้างมาจากภายนอก แต่สถาบันอาจจะให้ความสำคัญเนื่องจากเป็นสิ่งที่รัฐบาลหรือหน่วยงานต้นสังกัดกำหนด

3) วัฒนธรรมคุณภาพแบบปฏิรูป (Regenerative) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพภายในมากกว่าความคาดหวังจากภายนอก แม้ว่ารัฐบาลจะเป็นผู้ริเริ่มวัฒนธรรมคุณภาพ แต่สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม บุคคลมีการจัดระเบียบความคิดเรื่องวัฒนธรรม มีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องอย่างโปร่งใส วัฒนธรรมแบบนี้อาจนำมาสู่การเกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้นมาได้

4) วัฒนธรรมแบบผลิตซ้ำ (Reproductive) เป็นความพยายามของสถาบันอุดมศึกษาที่จะรักษาสถานภาพเดิม โดย พยายามลดผลกระทบจากภายนอกให้มากที่สุด และรักษาแนวปฏิบัติของตนเอาไว้ โดย กำหนดเป็นบรรทัดฐาน แต่มีการปรับเรื่องความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพใหม่ และ ไม่มีการกำหนดเป้าหมายในอนาคตใด ๆ วัฒนธรรมนี้ จะเป็นวิธีการปฏิบัติงานปกติ วัฒนธรรมในรูปแบบนี้ สะท้อนให้เห็นถึงทักษะความรู้ และความปรารถนาของสมาชิกในการต่อต้านวัฒนธรรมคุณภาพบางอย่างจากภายนอก

## 2.5 การขับเคลื่อนแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถานศึกษา โดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

### 2.5.1 การสื่อสารเรื่อง วัฒนธรรมคุณภาพเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ให้ความสำคัญในการนำวัฒนธรรมคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการของสถานศึกษาในประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2557 ได้มีการเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์ เรื่อง วัฒนธรรมคุณภาพ : สร้างคนสร้างชาติ (ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์, 2557; สมศ., 2558) ได้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการประชุมวิชาการนานาชาติ “การประกันคุณภาพการศึกษา” ประจำปี พ.ศ. 2557 ระหว่างวันที่ 8-10 ธันวาคม 2557 ณ ศูนย์นิทรรศการและการประชุมไบเทค โดย มีตอนหนึ่งได้กล่าวถึง วัฒนธรรมในสถานศึกษาว่า สถาบันการศึกษามีหน้าที่หลักในการจัดการการศึกษาที่พึงามให้กับสมาชิกในชุมชนและสังคม สถานศึกษาจะต้องมีวัฒนธรรมในการดำเนินงานภายในสถานศึกษา วัฒนธรรมหลักในการดำเนินงาน

ของสถานศึกษาที่จะนำไปสู่การพัฒนาได้อย่างแท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืน ต้องมีจุดเน้น หรือ “กุญแจ 3 ดอก สู่วัฒนธรรมคุณภาพ” โดย สรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

1) กุญแจดอกที่ 1 จิตสำนึกคุณภาพ หมายถึง บุคลากรของสถานศึกษาทุกคนต้องมีความตระหนักร่วมเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพ ทั้งผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน ผู้เรียน ตลอดจนผู้ปกครอง ชุมชน และสังคม โดย คุณภาพดังกล่าว ประกอบด้วย

1.1) คุณภาพผู้เรียน คือ เป็นไปตามเป้าหมายของหลักสูตรและความคาดหวังของผู้ปกครอง และความต้องการของสังคม

1.2) คุณภาพงาน คือ สถานศึกษาต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีมาตรฐานให้ความสำคัญตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตและผลลัพธ์

1.3) คุณภาพชีวิต คือ บุคลากรของสถานศึกษา ได้แก่ ผู้บริหาร ครู หรือ อาจารย์ จะต้องปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และมีจรรยาบรรณทางวิชาชีพ เพื่อเป็นแบบอย่างให้สังคม

1.4) คุณภาพชุมชนและสังคม คือ บุคลากรของสถานศึกษาทุกระดับต้องมีความรับผิดชอบร่วมต่อชุมชนและสังคม จึงต้องมีการประสานงาน ทำงาน และบูรณาการงานร่วมกับชุมชนและสังคม

วัฒนธรรมของสถานศึกษา จึงเป็นวัฒนธรรมการดำเนินงาน ที่ควบคู่ไปกับการประเมิน ได้แก่ การประเมินเพื่อพัฒนา เช่น การประเมินศิษย์เพื่อพัฒนาเป็นรายบุคคล การประเมินผู้สอนเพื่อปรับปรุงการสอน การประเมินการสอนเพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของศิษย์ การประเมินผลการเรียนรู้ จึงไม่ควรประเมินผลเพื่อตัดสินคุณภาพ (Evaluation) เพียงอย่างเดียว แต่ต้องรวมไปถึงการประเมินเพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนด้วย (Assessment)

2) กุญแจดอกที่ 2 วิถีชีวิตคุณภาพ คือ การที่บุคลากรของหน่วยงานในสถานศึกษามีการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณเป็นกิจวัตร พฤติกรรมวิถีชีวิตที่มีคุณภาพของแต่ละบุคคล วิธีการดำเนินงานที่เป็นระบบ มีมาตรฐานของแต่ละคน จะนำไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

3) กุญแจดอกที่ 3 การบริหารสถานศึกษาคุณภาพ คือ สถานศึกษาควรมีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล อย่างน้อย 6 ข้อ นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความมีส่วนร่วม และความคุ้มค่า และสถานศึกษาต้องมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพของผู้เรียน และรับผิดชอบต่อผลกระทบต่อสังคม นอกจากนี้ สมศ. ยังมีการเผยแพร่สื่อสิ่งพิมพ์ เกี่ยวกับเรื่อง

วัฒนธรรมคุณภาพกับการประกันคุณภาพการศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 มีการจัดทำสื่อมัลติมีเดียบนเว็บไซต์ของ สมศ. ได้นำเสนอตัวอย่างสถานศึกษาที่มีแนวปฏิบัติที่ดี ในปี พ.ศ. 2560 ยกตัวอย่างเช่น การเผยแพร่สื่อมัลติมีเดีย เรื่อง วัฒนธรรมคุณภาพ (สมศ., 2563) โดยมี ศาสตราจารย์ ดร. ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์ ผู้อำนวยการ สมศ. ได้กล่าวในสื่อดังกล่าวว่า คุณภาพหมายถึง ผลผลิตที่ลูกค้าพอใจ สังคมพอใจ และผู้ผลิตภาคภูมิใจ คุณภาพการศึกษา การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพบุคลากร คุณภาพในการควบคุม และคุณภาพในการตรวจสอบด้วยทัศนคติและความเชื่อร่วมกันของบุคลากรในสถานศึกษาที่มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเป็นวิถีชีวิตจนเกิดผลให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร การประกันคุณภาพ ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้บริหารในการควบคุมให้มีคุณภาพให้ได้มาตรฐาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพที่ต่อเนื่องและยั่งยืน หรือเรียกว่า วัฒนธรรมคุณภาพในการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกทั้ง 3 รอบ พบว่า สถานศึกษาที่ใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเครื่องมือในการบริหารงานอย่างต่อเนื่อง เป็นตัวขับเคลื่อนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษากลายเป็นวัฒนธรรมคุณภาพนั้น จะสามารถยกระดับและพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษาได้อย่างเข้มแข็ง ตัวอย่าง โรงเรียนที่ใช้วัฒนธรรมคุณภาพในสถานศึกษาที่ประสบความสำเร็จ ยกตัวอย่าง เช่น โรงเรียน Prince Royal's College จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงเรียนที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการสร้างระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของโรงเรียนดังกล่าว ได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ และหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นวัฒนธรรมคุณภาพของโรงเรียน โดย ปัจจัยความสำเร็จในการขับเคลื่อนให้วัฒนธรรมคุณภาพประกันคุณภาพการศึกษาสำเร็จได้นั้น ผู้ที่มีบทบาทในการมีส่วนร่วมและปัจจัยที่ทำให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาสำเร็จนั้นมี 5 ข้อ ดังนี้

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา
2. มีทีมงานที่เจาะลึกด้านการประกันคุณภาพให้ลึก วางแผน และนำมาปฏิบัติให้ง่าย
3. ครู และบุคลากร เช่น ให้ความรู้ และการใช้เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาแก่ครูผู้สอน เช่น วางแผนการสอน ตอบสนองเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาตัวใด และส่งข้อมูลให้ส่วนกลาง
4. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบ เช่น ใช้ระบบ PDCA มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลจากสาระการเรียนรู้ การติดตามผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมิน ว่า ครูมีการแก้ไขเรื่องใดบ้าง
5. นักเรียน มีส่วนร่วมในการประเมินผล และโรงเรียนนำมาปรับปรุง

6. ผู้ปกครอง และชุมชน ทางโรงเรียนมีการส่งข้อมูลให้กับผู้ปกครองทาง Social network และการสื่อสารผ่านสมาคมผู้ปกครอง และนำผลไปบริหารจัดการภายใน

#### 2.5.2 วัฒนธรรมคุณภาพ กับ การประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก รอบ 4 (พ.ศ. 2559-2563)

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2560: 2) จุดเน้นย้ำที่แสดงให้เห็นว่า ทาง สมศ. เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ คณะกรรมการบริหาร สมศ. มีมติเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 10/2560 เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2560 กำหนดกรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสี่ (พ.ศ. 2559-2563) โดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เพื่อประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก สำหรับสถานศึกษาประเภท การศึกษาปฐมวัย การศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษา และอุดมศึกษา โดยได้กำหนด วัตถุประสงค์เกี่ยวกับการให้ความสำคัญ เรื่อง วัฒนธรรมคุณภาพไว้ใน วัตถุประสงค์ของการประเมิน ฯ รอบ 4 ข้อ 2.1 สรุปสาระสำคัญได้ว่า เป็นการสร้างมาตรฐานการตรวจประเมิน (Quality Code/ Criteria/ Guideline) โดยส่งเสริมให้สถานศึกษาสร้างมาตรฐานการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพทุกระดับ และทุกกลุ่มประเภท สร้างผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับสถานศึกษาทุกระดับ และทุกกลุ่มประเภท เพื่อให้เกิดกลไกการขับเคลื่อนจากผู้มีหน้าที่ในการสร้าง “วัฒนธรรมคุณภาพ” ภายในสถานศึกษาและการยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่สากล เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ และความคาดหวังของประเทศ

สืบเนื่องจากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอภาพที่ 2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก นั้น พิจารณาได้ว่า นอกจากสถานศึกษาการประกันคุณภาพภายในทุกปีการศึกษาแล้ว สถานศึกษายังต้องได้รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกทุกรอบ 5 ปี เมื่อมีการเปิดการเรียน การสอนระดับหลักสูตร โดย มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เป็นผู้กำหนดเกณฑ์ และแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในประเด็นการขับเคลื่อนวัฒนธรรมคุณภาพ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จึงได้กำหนดเป็นตัวแปรหนึ่งของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และเห็นว่าเป็นประเด็นที่ สมศ. ให้ความสำคัญในการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก รอบ 4



## 2.6 แนวคิด ความหมายของการคิดเป็นระบบ (System Thinking)

ราชบัณฑิตยสถาน (2563) ให้ความหมายคำว่า “ระบบ” หมายถึง กลุ่มของสิ่งซึ่งมีลักษณะประสานเข้าเป็นสิ่งแวดล้อมกันตามหลักแห่งความสัมพันธ์ที่สอดคล้องกัน ด้วยระเบียบของธรรมชาติหรือหลักเหตุผลทางวิชาการ เช่น ระบบประสาท ระบบทางเดินอาหาร ระบบจักรวาล ระบบสังคม ระบบการบริหารประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ Joseph O'Connor & Ian Mcdermott (1997) ได้กล่าวว่า เป็นการอยู่ดำรงคงไว้ทั้งหมดด้วยการทำงานของส่วนต่าง ๆ เช่น ร่างกายคนเราที่มีอวัยวะมาอยู่ร่วมกันและทำหน้าที่สัมพันธ์กัน (วิรุฐ ฆาณะศิริรานนท์ และฉัตรพงศ์ เกษมาริช, ผู้แปล (2547: 15))

ปีเตอร์ เอ็ม. เซ็งเก้ (Peter M. Senge) เป็นผู้ก่อตั้งและผู้อำนวยการของ Center for Organization Learning แห่ง MIT Sloan School of Management เป็นผู้นำการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) มาใช้ในระบบการบริหาร และการสร้างภาวะผู้นำ และเป็นเจ้าของงานเขียนหนังสือ เรื่อง The Fifth Disciplines: The Art and Practice of Learning Organization (ค.ศ. 1990) และผลงานที่ช่วยเปลี่ยนแปลงองค์กร เป็น องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ The Fifth Disciplines Field book: Strategies and tools for Building a Learning Organization (1994) และ The Dance of Change: The Challenges for Sustaining Momentum in Learning Organization (1999) โดย เซ็งเก้ พูดถึงวินัย 5 ประการ ขององค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และเห็นว่า วินัยลำดับที่ 5 เป็นความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ หรือ อาจจะเรียกว่า เป็นวิธีคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) (อรอุมา รุ่งเรืองวณิชกุล, 2552: 25-26) โดย

การคิดอย่างเป็นระบบ เป็นการมุ่งเน้นการมองภาพรวม มองให้เห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ แทนที่จะมองเป็นบางส่วน รวมถึงการมองเห็นถึงการเปลี่ยนแปลง (กรุงเทพธุรกิจ, 2559) หากนึกถึงภาพที่แสดงโครงสร้าง และระบบที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ มกราพันธ์ จุฑะรสก, 2562: 205 ได้เปรียบเทียบการคิดเป็นระบบให้เห็นภาพ เช่น ระบบของร่างกายของคนเรา หากเราคิดภาพรวมใหญ่ (ร่างกาย) ประกอบด้วย ระบบย่อยหลายระบบ (ระบบหายใจ ระบบประสาท และระบบย่อยอาหาร) วิลาวลัย โพธิ์ทอง และมนตรี เข้มกลสิกร (2558: 2 อ้างถึงใน เฉลียว บุญศักดิ์, 2540 ; กฤษมันต์ วัฒนารงค์, 2541; พรพรรณ ภูมิภู, 2548 และ สุภาวดี เจริญเศรษฐมม, 2550) ได้ให้ความหมายของการคิดเชิงระบบ ดังนี้

1) การคิดที่มีความเข้าใจในการเชื่อมโยงโครงสร้างที่สัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมที่เกิดปัญหา

2) การคิดที่เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นต้นเหตุของปัญหา และผลที่เกิด

- 3) การคิดที่เห็นทิศทาง แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและความสัมพันธ์เพื่อแก้ไขปัญหา
- 4) การคิดที่เชื่อมโยงปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทำให้เกิดมุมมองใหม่ ๆ ที่เป็นไปได้ เมื่อพิจารณาแยกย่อยระบบใหญ่ออกเป็นระบบย่อยที่เชื่อมโยงกัน และมีอิทธิพลต่อกัน โดยระบบย่อยแต่ละระบบมีความสมบูรณ์ในตัวเอง การคิดเป็นระบบจึงเป็นหนทางที่ช่วยให้เราสามารถมองเห็นรูปแบบเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทำให้เรามีโอกาสเตรียมตัวและเราจะมีอิทธิพลเหนือสิ่งนั้นได้ การคิดเชิงระบบจึงเป็นการคิดเชิงองค์รวม หรือ ภาพรวม (Big picture) โดยคำนึงถึงองค์ประกอบย่อยที่มีความสัมพันธ์และมีหน้าที่ที่ต้องเชื่อมกัน ซึ่งแตกต่างจาก กอง/กลุ่ม ซึ่งไม่ได้มีความสัมพันธ์ต่อกัน (วีรวัช มาชะศิริรานนท์, ผู้แปล (2547: 16, 25)

### การคิดเชิงระบบในภาคปฏิบัติ

วิลาลวัลย์ โพธิ์ทอง และมนตรี แย้มกสิกร (2558: บทกัณฑ์ย่อ) ได้นำเสนอขั้นตอนการคิดเชิงระบบสำหรับการปฏิบัติ โดยเริ่มจากการสร้างวงจรการคิดเชิงระบบ เริ่มต้นจากการวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแผนภาพวงจรสาเหตุ การวิเคราะห์ตัวแปรย่อย การเชื่อมโยงและวงจร ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และประเภทของวงจร พร้อมทั้งได้สรุปการสร้างวงจรสาเหตุแห่งปัญหาตามแผน กิดของ Anderson and Johnson ว่า การคิดเชิงระบบ จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาที่ซ้ำซากได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นการคิดจากต้นตอปัญหาของสาเหตุจากอดีตจนถึงปัจจุบันและพิจารณาถึงสภาพปัญหาว่าความเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด อะไรเป็นเหตุ และอะไรจะเป็นผลที่เกิดจากสาเหตุ นั้น ซึ่งอาจจะมีผลหลายประการ หลังจากนั้น จึงนำปัจจัยของเหตุและผลมาสร้างภาษาเพื่อการสื่อสาร แทนกระบวนการปัญหา และหากเราพิจารณาแล้วเห็นว่าต้นเหตุของปัญหาเกิดจากอะไร ก็สามารถพิจารณาตัดปัจจัยที่อยู่ในวงจรได้ กระบวนการคิดเชิงระบบตามแนวคิดดังกล่าว มนตรี แย้มกสิกร (2546 อ้างถึงใน วิลาลวัลย์ โพธิ์ทอง และมนตรี แย้มกสิกร, 2558: 1-14) ดังนี้

#### 1) การสร้างวงจรสาเหตุแห่งปัญหา

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา จากจุดเริ่มต้นของปัญหา โดย พิจารณาจากจุดก่อน หน้าปัจจุบัน จุดปัจจุบันและสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งเป็นการมองทบทวนอดีต ปัจจุบัน และคาดการณ์ในอนาคต ซึ่งเป็นการมองภาพใหญ่ หรือคิดเป็นภาพรวม

ขั้นที่ 2 การสร้างแผนภาพวงจรสาเหตุ (Building Casual Loop Diagrams) ประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ๆ ได้แก่

2.1 การระบุตัวแปร เป็นการเขียนคำที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น อาจจะใช้สัญลักษณ์ (+) และ (-) ในการเพิ่มหรือลดค่าตัวแปร เช่น ความสุข+ หมายถึงความสุขมากขึ้น สุขภาพ- หมายถึง สุขภาพแย่ลง เป็นต้น

2.2 การเขียนตัวแปร สามารถกำหนดเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ คุณลักษณะที่สามารถวัดเป็นตัวเลขได้ เรียกว่า ตัวแปรเชิงปริมาณได้ และตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ หรือคุณสมบัติที่ไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขได้ เช่น ตัวแปรที่เกี่ยวกับความรู้สึกต่าง ๆ เช่น ความรับผิดชอบ การมีขวัญกำลังใจ เรียกว่า ตัวแปรเชิงคุณภาพ

2.3 พิจารณาตัวแปรที่กำหนดอย่างมีเหตุผล และพิจารณาเฉพาะตัวแปรที่เกี่ยวข้องตัวไหนไม่เกี่ยวข้องสามารถตัดทิ้งได้ และสามารถเพิ่มเติมตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาระหว่างการพิจารณาได้

2.4 ลักษณะของตัวแปร ต้องมีความชัดเจน ระบุเป็นคำนาม หรือของกลุ่มของคำนาม หลีกเลี่ยงการใช้คำกริยา กลุ่มคำกริยา หรือ วลีที่แสดงอาการ เนื่องจาก การเพิ่มหรือลดค่าของตัวแปรจะใช้เครื่องหมายเท่านั้น

2.5 ตัวแปรควรมีลักษณะเป็นกลางและเป็นไปในทิศทางเชิงบวก ไม่ควรใช้คำเชิงลบ เพื่อลดความสับสนในการเพิ่มหรือลดค่าตัวแปร

2) การเชื่อมโยง และวงจร (Links and Loops) หลังจากนั้น นำตัวแปรในขั้นตอนที่สองมาพิจารณาการเชื่อมโยง (Links) ว่าตัวแปรใดเป็นสาเหตุ และส่งผลให้เกิดตัวแปรใด โดยใช้การเชื่อมโยงด้วยลูกศร ซึ่งจากสาเหตุและให้ปลายลูกศรชี้ไปที่ผล เช่น ปริมาณรถยนต์+ (ตัวแปรต้นเป็นสาเหตุ) ปลายลูกศรชี้ไปที่ ความหนาแน่นบนท้องถนน+ (ผล) หากผลของตัวแปรหนึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดผลหลายประการอย่างต่อเนื่อง และหากมีการเชื่อมโยงระหว่างตัวแปร เมื่อกระทำไปเรื่อยจนลูกศรวนกลับมาที่ตัวแปรใดตัวแปรหนึ่ง เรียกว่า วงจรปิด (Closed Circle) วงจรดังกล่าวเรียกว่า วงจรที่เกิดปัญหาซ้ำซาก แสดงตามแผนภาพที่ 2.6 วงจรแห่งความซ้ำซ้ำซาก ดังนี้



เส้นทึบ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

เส้นประ คือ ความสัมพันธ์ของตัวแปรแบบเหตุและผล ซึ่งผลของตัวแปรหนึ่งจะเป็นสาเหตุให้เกิดผลประการอื่น ๆ ค่อยๆ ไปเรื่อยๆ

### ภาพที่ 2.7 วงจรแห่งความซ้ำซาก

(ดัดแปลงจาก วิลาวลัย โพธิ์ทอง และมนตรี แย้มกสิกร (2558: 16)

#### 3) ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มี 3 ลักษณะ คือ

3.1) ความสัมพันธ์ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (Same Direction) หรือสอดคล้องกัน เช่น ปริมาณน้ำฝนตกมาก(+) เป็นเหตุ ทำให้ต้นหญ้างอกมากขึ้นและโตเร็วขึ้น (+) ใช้ (S) เป็นผล

3.2) ความสัมพันธ์ที่มีทิศทางตรงข้าม หรือ ผกผันกลับทิศ (Opposite Direction) เช่น ความเมื่อยล้า (+) เป็นสาเหตุ ส่งผลต่อความมุ่งมั่นลดลง (-), ใช้สัญลักษณ์ (O) เป็นผล

3.3) ความสัมพันธ์ที่ยังไม่สามารถระบุได้อย่างชัดเจน เนื่องจากอาจจะมีเงื่อนไขหรือปัจจัยบางประการที่ส่งผลให้เกิดปัจจัยบางประการล่าช้า จนทำให้ไม่สามารถคาดเดาได้ จึงใช้สัญลักษณ์ แสดงความสัมพันธ์ เป็นเส้นเอียง 2 เส้น (//) หมายถึง การถ่วงเวลา (Delay)

#### 4) ประเภทของวงจร (Type of Loops) มี 2 ประเภท คือ

4.1) วงจรสัมพันธ์แบบเสริม (Reinforcing Loops) เป็นวงจรความสัมพันธ์ที่แสดงเติบโตหรือเพิ่มของบางสิ่งบางอย่าง จนสุดท้ายทรุดลง หรือ อยู่ไม่ได้ เนื่องจาก มีตัวแปรอื่น ๆ เกิดการเปลี่ยนแปลง แล้วส่งผลกระทบต่อตัวแปรอื่น ๆ และส่งผลกลับหลายเท่าตัวต่อตัวแปรต้นเหตุ หากเกิดผลย้อนกลับจำนวนมาก ๆ สุดท้ายจะทำให้วังลม ใช้สัญลักษณ์ "R" เขียนไว้กึ่งกลางวงจรปิด และ

4.2) วงจรความสัมพันธ์แบบสร้างสมดุล (Balancing Loops) เป็นวงจรที่พยายามจะ

นำไปสู่สภาพการณ์ที่ปรารถนา และรักษาความสมดุลของความสัมพันธ์ไว้ ความสัมพันธ์ลักษณะนี้เป็นการสร้างความสมดุลของกระบวนการ ระหว่าง เป้าหมาย (Goal) อาจจะมีมองเห็นได้หรือมองไม่เห็น กับ สิ่งที่เป็นจริง (Actual Level) ซึ่งความแตกต่างของทั้งเป้าหมายและสิ่งที่เป็นจริงนี้ จะมีกระบวนการที่เกิดพลวัต ที่จะช่วยลดความแตกต่างได้ และเมื่อระดับความแตกต่างลดลงต่ำมาก จะนำไปสู่ความสมดุล ใช้สัญลักษณ์ "B" ไว้กึ่งกลางวงจรถ้าเป็นวงจรปิด สำหรับการพิจารณาวงจรที่มีลักษณะแบบสร้างสมดุล (Balancing Loops)) พิจารณาได้จากการสังเกตว่า หากวงจรใดมีความสัมพันธ์แบบผกผัน มี (O) เป็นจำนวนเลขที่คู่ และในทางกลับกัน หากวงจรความสัมพันธ์ใด มีความสัมพันธ์แบบผกผัน (O) เป็นเลขคู่ หรือไม่มีเลย แสดงว่าเป็นวงจรสัมพันธ์แบบเสริม (Reinforcing Loops)

### ข้อได้เปรียบของการคิดเชิงระบบ

Joseph O'Connor & Ian Mcdermott (1997) ได้กล่าว ถ้าเรามีหลักการการคิดเชิงระบบเราจะมีข้อได้เปรียบมากมายหลายข้อ (วีรุช มาณะศิริานนท์, ผู้แปล (2547: 17) ดังนี้

1) เราจะมีอิทธิพลเหนือสิ่งที่ยับเคลื่อนเหตุการณ์ต่าง ๆ เช่น การควบคุมการใช้ชีวิตของเรา เช่น การควบคุมด้านสุขภาพ ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การใช้จ่าย และสถานะทางการเงิน เป็นต้น เนื่องจาก เราสามารถทำนายเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้ เราจะสามารถเตรียมพร้อมรับมือไว้ล่วงหน้าได้ดี

2) การเผชิญปัญหาต่าง ๆ และมีการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีวิธีการที่มีชั้นเชิง หรือกลอุบายที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิดที่จะไปสู่ต้นตอของปัญหานั้น ๆ

3) การที่เราเตรียมการไว้ล่วงหน้า เมื่อเราเจอเหตุการณ์ที่ประสบปัญหาหนักหนา จะทำให้เรารู้วิธีการแก้ไขและทำให้เหตุการณ์นั้นทุเลาลง หรือสามารถรับมือได้เนื่องจากมีการเตรียมแนวทางไว้แล้ว เพียงแต่เราต้องลงมือ เปรียบกับการเปิดประตูที่ติดขัด เราจะรู้ว่าประตูบานไหนที่จะเปิดได้ดีกว่า เราก็แค่ผลักหรือดึงมันเท่านั้น

4) การคิดเชิงระบบ เป็นพื้นฐานสำหรับความคิด และการสื่อสารที่กระชับชัดให้เข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้มากขึ้น เราสามารถรับฟังผู้อื่นในมุมมองที่หลากหลายและเห็นสิ่งที่เกิดขึ้นและปฏิบัติในสิ่งที่เกิดผลดีทั้งในระยะสั้นและยาว

5) การคิดเชิงระบบจะทำให้เป็นคนมีเหตุผล ไม่กล่าวโทษผู้อื่น หรือ ตนเอง โดยทำความเข้าใจจากโครงสร้างของระบบ มิใช่ตัวบุคคล

6) การคิดเชิงระบบ เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้เราสามารถจัดการกับตนเองและคนอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจาก เราสามารถมองเห็นกระบวนการ และเห็นข้อที่ควรปรับปรุงได้เป็นอย่างดี รวมถึงทำให้การประสานงาน กับผู้อื่น หรือ การทำงานเป็นทีมดำเนินการได้อย่างเป็นระบบจากแนวคิดเกี่ยวกับการคิดเชิงระบบดังกล่าวข้างต้น และตามทีผู้วิจัยได้กล่าวถึงความเป็นมา และความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยข้างต้นไปแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ภายใต้การกำกับดูแลของ ทบวงมหาวิทยาลัยและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และมาจนถึงกระทรวง อว. หรือ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ในปัจจุบันเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษายังคงจำแนกประเภทตัวบ่งชี้ที่เป็นประเภทปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต/ผลลัพธ์ แสดงให้เห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามหลักเกณฑ์ของ สกอ. ได้นำหลักคิดทฤษฎีระบบ มาใช้ตั้งแต่เริ่มมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในเกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 ถึงปัจจุบัน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์สากล เช่น เกณฑ์ AUN-QA และ EdPEx สามารถจำแนกประเภทของเกณฑ์การวัดเป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต/ผลลัพธ์ เหมือนเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาที่ สกอ. กำหนด และผู้วิจัยเห็นว่า หลักคิดดังกล่าว เป็นหัวใจสำคัญในการจัดประเภทข้อมูล และการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อให้ได้ผลผลิตและผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ ซึ่งเครื่องมือที่จะขับเคลื่อนให้หลักคิดการทำงานเป็นระบบที่สำคัญ คือ วัฒนธรรมการทำงานคุณภาพ ที่ทุกคนในสถานศึกษาต้องช่วยกัน ร่วมมือกัน และมีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต/ผลลัพธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการส่งเสริมนโยบายการทำงานเชิงคุณภาพ เรื่อง แรก System Thinking ของสถาบัน

## 2.7 แนวคิดการบริหารงานโดยใช้ข้อเท็จจริง (Management by Fact)

การทำงานบนฐานของความเป็นจริง หรือการบริหารงานโดยใช้ข้อเท็จจริง (Management by Fact; MFB) การดำเนินการ การตัดสินใจ ด้วยความรู้จริงที่ตั้งอยู่บนความเป็นจริงถูกนำมาใช้เป็น ค่านิยม การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง (Management by fact) ซึ่งเป็นค่านิยมหนึ่งใน 11 ประการของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award; TQA) เพื่อวางรากฐานสำหรับการบูรณาการผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดการปฏิบัติการภายใต้กรอบที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ ซึ่งจะสร้างพื้นฐานสำหรับการปฏิบัติ ข้อมูลป้อนกลับ และความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม, (2562: 124) ได้อธิบายลักษณะของการใช้แนวคิดการจัดการโดยใช้ข้อมูลจริงตามหลักการและแนวคิดของเกณฑ์ TQA คือ ต้องให้องค์กรมีการวัด และ

การวิเคราะห์ผลการดำเนินการขององค์กรทั้งภายในองค์กร และการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทาง การแข่งขันภายนอก การวัดผลจึงเน้นการพัฒนาจากความต้องการและกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กร โดยสื่อถึงข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และ ผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ รวมถึงผลการดำเนินงานของกลุ่ม การดำเนินการขององค์กรให้ประสิทธิผลต้อง อาศัยข้อมูลและสารสนเทศหลากหลายรูปแบบมาวิเคราะห์ร่วมกัน ซึ่งข้อมูลสารสนเทศอาจอยู่ในหลาย รูปแบบ เช่น ตัวเลข กราฟ หรือ อาจจะเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่มาจากหลายแหล่ง ทั้งกระบวนการ ภายใน และผ่านช่องทางการสำรวจต่าง ๆ เช่น การสำรวจ อินเทอร์เน็ต (รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์) ระบบการวัดผลการดำเนินการจึงควรครอบคลุมไปถึงผลการดำเนินการด้านลูกค้า ผลิตภัณฑ์ และ กระบวนการ การเปรียบเทียบผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการ ด้านตลาด และการแข่งขัน ด้านผู้ ส่งมอบ บุคลากร พันธมิตร ต้นทุน และการเงิน รวมถึงผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กรและ การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ดังนั้น ในการปรับปรุงผล การดำเนินการ และการจัดการการเปลี่ยนแปลง องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเลือก และใช้ตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่เป็นตัววัดที่ดี สามารถสะท้อนปัจจัยที่นำไปสู่การดำเนินการที่ดีขึ้นใน ด้านลูกค้า การปฏิบัติการ การเงินและสังคม กระบวนการพิจารณากำหนด และคัดเลือกกลุ่มตัววัด หรือตัวชี้วัดจึงควรผ่านการคัดเลือกมาอย่างรอบคอบ โดยต้องเชื่อมโยงกับกับมิติด้านความต้องการของ ลูกค้า และผลการดำเนินการขององค์กรจึงจะช่วยให้กระบวนการทั้งหมดสอดคล้องไปในแนวทาง เดียวกันกับเป้าประสงค์ขององค์กร การกำหนดตัววัดจะช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในสภาพแวดล้อม ที่มี การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวิเคราะห์ข้อมูล ในที่นี้หมายถึง การสกัดสาระสำคัญของข้อมูล และสารสนเทศออกมา เพื่อใช้สนับสนุนการประเมินผล การตัดสินใจ การปรับปรุง และการสร้าง นวัตกรรม โดยอาจจะได้จากกระบวนการติดตามจะทำให้องค์กรสามารถประเมิน และปรับเปลี่ยนตัว วัดหรือตัวชี้วัดเหล่านั้น เพื่อให้การสนับสนุนเป้าประสงค์ขององค์กรยิ่งขึ้นในการวิเคราะห์องค์กร จำเป็นต้องใช้ข้อมูลเพื่อทำนายแนวโน้ม การคาดการณ์ ตลอดจนความเป็นเหตุเป็นผลกัน การวิเคราะห์ จะสนับสนุนจุดมุ่งหมายหลายประการ เช่น การวางแผน การทบทวนผลการดำเนินการโดยรวมการ ปรับปรุงการปฏิบัติการ การเปรียบเทียบผลการดำเนินการกับระดับเทียบเคียงของกลุ่ม หรือเรียกว่า เป็นวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ การจัดการการเปลี่ยนแปลง. เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูลอาจจะต้อง มีการจำแนกข้อมูลให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร เช่น การจำแนกตามสายการผลิต เป็นต้น

2.7.1 การใช้แนวคิดและหลักการบริหารงานโดยใช้ข้อเท็จจริง (Management by Fact) ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, (2558: 1-162) สกอ. มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียม เพื่อให้ได้รับยอมรับในสากล จึงได้นำเครื่องมือพัฒนาคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในสากล ว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ได้แก่ Baldrige Criteria for Performance Excellence ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์เดียวกับเกณฑ์ TQA สกอ. จึงทำความร่วมมือกับสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิต โดย อนุญาตให้ สกอ. นำเกณฑ์ 2013-2014 Criteria for Performance Excellence มาแปลเป็น เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อดำเนินงานที่เป็นเลิศ 2556-2557 เป็นเล่มแรก และพัฒนาคู่มือเป็นเกณฑ์ Education Criteria for Performance Excellence (EdPEx) 2558-2561 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยคณะกรรมการทำงานขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ แปลงมาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence 2013-2014 และ Baldrige Excellence Framework 2015-2016 ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาไทย เพื่อมุ่งหวังให้สถาบันการศึกษาสามารถใช้เป็นกรอบในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่ความเป็นสถาบันชั้นนำในระดับนานาชาติ เกณฑ์ EdPEx และเกณฑ์ TQA และเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ (HA) ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และระบบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (SEPA) ของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ มีเกณฑ์ทั้งหมด 7 หมวด ซึ่งเป็นการตั้งคำถามที่มีเนื้อหาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ค่านิยมหลักและแนวคิดค่านิยมหลักและแนวคิดนี้ เป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกในองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ ค่านิยมหลักและแนวคิดจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างความต้องการหลักของสถาบันและกระบวนการปฏิบัติงานภายใน ภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการปฏิบัติ การให้ข้อมูลป้อนกลับ และความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง เกณฑ์ EdPEx จัดทำขึ้น โดยอาศัยค่านิยมหลักและแนวคิดต่างๆ 11 ข้อ เหมือนกับค่านิยมหลักของเกณฑ์ TQA ซึ่งมีหลักการ การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง รวมอยู่ด้วยแนวคิด 11 ข้อ มีดังนี้

- 1) มุมมองเชิงระบบ
- 2) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์



- 3) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน
- 4) การให้ความสำคัญกับคน
- 5) การเรียนรู้ระดับสถาบันและความคล่องตัว
- 6) การมุ่งเน้นความสำเร็จ
- 7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม
- 8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- 9) ความรับผิดชอบต่อสังคม
- 10) จริยธรรมและความโปร่งใส
- 11) การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์

จากการที่ผู้วิจัยได้นำเสนอหลักการและค่านิยมของเกณฑ์ TQA และเกณฑ์ EdPEx ข้างต้น ประกอบกับ การที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงวิธีการรายงาน หรือนำเสนอข้อมูลในรายงานตามระบบของ CUPT-QA ดังที่ได้กล่าวไว้ในบทบาทของบุคลากรในการสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูล และหลักฐานเกี่ยวกับเกณฑ์ต่าง ๆ นั้น จะเห็นว่า วิธีการนำเสนอข้อมูลจะต้องมีการรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดจากผลการดำเนินงานอย่างมีเหตุผล และมีการวิเคราะห์แนวโน้ม และข้อมูลย้อนหลังสามารถสะท้อนกระบวนการพัฒนาในแต่ละปีได้เป็นอย่างดี การนำเสนอข้อมูลจึงต้องมีความโปร่งใส และแต่ละเกณฑ์สามารถทวนสอบกันได้ด้วยการใช้หลักการวางเกณฑ์ในลักษณะของการทวนสอบกันและกัน (Cross Check) การจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจโดยบูรณาการกับการกำหนดตัววัด การวิเคราะห์ จึงเกี่ยวข้องกับเกณฑ์ทุกเกณฑ์ และสอดคล้องกับนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ข้อที่ 2 Management by Fact ซึ่งบุคลากรในสถานศึกษาทุกระดับต้องปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม และมีหลักธรรมาภิบาล ในการบริหารจัดการควบคู่ไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก รอบ 4 ของสมศ. สถาบันอุดมศึกษาจะได้รับการตรวจประเมินให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประเมินในรอบ 4 ด้วยเช่นกัน

## 2.8 แนวคิดวงจรคุณภาพ PDCA

### 2.8.1 วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act (PDCA) คือ อะไร

Kanbanize (2563), Techtarget Network (2563) อธิบายที่มาและความหมายของวงจรคุณภาพ PDCA ว่า เป็นวิธีการปรับปรุงกระบวนการและผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการ PDCA ก่อนที่จะนำไปใช้จริง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า วงจรนี้ เป็นรูปแบบสำหรับการดำเนินการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นปรัชญาการผลิตแบบลีน และเป็นสิ่งสำคัญเบื้องต้นสำหรับการปรับปรุงคน และกระบวนการอย่างต่อเนื่อง วงจรคุณภาพ PDCA เสนอโดย Walter Andrew Shewhart นักสถิติและนักฟิสิกส์ชาวอเมริกัน ถือว่าเป็นบิดาแห่งการควบคุมคุณภาพทางสถิติ เขาหลงใหลในการวิเคราะห์เชิงสถิติและการปรับปรุงคุณภาพตามวงจรคุณภาพ PDCA และสร้างรากฐานของ PDCA ที่บันทึกไว้ในสิ่งพิมพ์จำนวนมาก และหลายปีต่อมา Dr. William Edward Deming วิศวกรชาวอเมริกันนักสถิติ และที่ปรึกษาด้านการจัดการ เคมี มักถูกมองว่าเป็นบิดาของการควบคุมคุณภาพสมัยใหม่ (QC) ได้พัฒนาโมเดลดังกล่าวเป็นวงจรการเรียนรู้และปรับปรุงโดยได้รับแรงบันดาลใจจากแนวคิดของ Shewhart และได้รับความนิยม และเรียกโมเดลนี้เรียกอีกอย่างว่า วงจร Deming Deming circle/cycle/wheel, Shewhart cycle, control circle/cycle, or plan-do-study-act (PDSA) วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check- Act ได้กลายเป็นกรอบสำหรับการทำงานเพื่อการปรับปรุงการผลิตการจัดการ และด้านอื่น ๆ อย่างต่อเนื่องและมีผู้นำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในเวลาต่อมา และเขาได้แนะนำแนวคิดดังกล่าวให้ผู้ประกอบการในประเทศญี่ปุ่นได้รู้จักในปี ค.ศ. 1950. (Lean Enterprise Institute, 2563) วงจร PDCA เป็นกรอบที่เรียบง่าย แต่ทรงพลังสำหรับการแก้ไขปัญหาในทุกระดับขององค์กร การเรียนรู้โดยการทำวิธีการซ้ำ ๆ จะช่วยให้ทีมสามารถค้นหา และทดสอบวิธีแก้ปัญหาและปรับปรุงผ่านวงจรการลดของเสียการดำเนินการตามกระบวนการ PDCA เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มที่ส่งผลดีต่อผลผลิตและประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามควรพึงระวังว่าแบบจำลอง PDCA ต้องใช้เวลาระยะหนึ่งและอาจไม่เหมาะสมสำหรับการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน หลักการของ PDCA มี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย

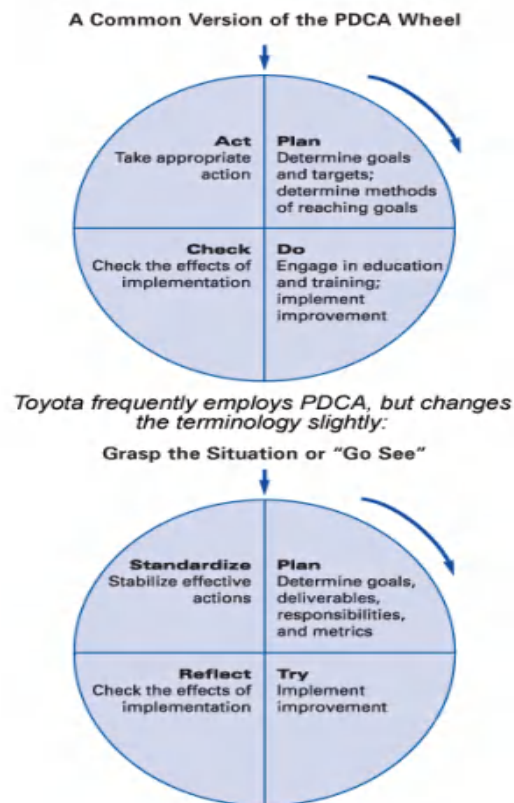
- 1) Plan (การวางแผน) ขั้นตอนนี้ เราจะต้องวางแผนในสิ่งที่ต้องทำ อาจเกิดจากการมีส่วนร่วมของทีมหรือคณะทำงาน โดยการทำงานตามแผนจะประกอบด้วยขั้นตอนย่อย ๆ ที่วางแผนอย่างเหมาะสมและลดโอกาสที่จะเกิดความล้มเหลว และก่อนที่จะไปสู่ขั้นตอนอื่น ๆ คำถามพื้นฐานที่

เราอาจจะต้องตอบให้ได้ว่า อะไรคือปัญหาหลักที่เราต้องแก้ไข เราต้องการทรัพยากรอะไรบ้าง เรามีทรัพยากรอะไรบ้าง ทางออกที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาด้วยทรัพยากรที่มีอยู่เป็นอย่างไร เงื่อนไขใดที่จะทำให้การวางแผนประสบความสำเร็จ และเป้าหมายคืออะไร เป็นต้น

2) Do (การดำเนินการ) หลังจากที่กำหนดแผนสำหรับการดำเนินการไว้เรียบร้อยแล้ว เป็นขั้นตอนดำเนินการ ในขั้นตอนการดำเนินการนี้ อาจเกิดปัญหาที่ไม่คาดคิดมาก่อนแม้ว่าเราจะพยายามควบคุมแล้วก็ตาม ดังนั้น การดำเนินการตามแผนจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรฐาน เพื่อช่วยให้ทีมหรือคณะทำงานสามารถดำเนินการตามแผนได้อย่างราบรื่น และทุกคนในทีมทราบบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

3) Check (การตรวจสอบ) ขั้นตอนนี้ ถือว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของวงจร PDCA เนื่องจากเป็นขั้นตอนของการตรวจสอบการดำเนินการว่าดำเนินการตามแผนหรือไม่ พร้อมทั้งพิจารณาว่าแผนที่วางไว้ตั้งแต่แรกสามารถดำเนินการได้จริงหรือไม่ และยิ่งไปกว่านั้น ทีมหรือคณะทำงานจะสามารถระบุส่วนที่เป็นปัญหาของกระบวนการปัจจุบัน และหลีกเลี่ยง หรือไม่ทำกระบวนการนั้นซ้ำอีกในอนาคต และหากมีบางอย่างผิดพลาดในระหว่างกระบวนการ ต้องมีการวิเคราะห์และค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา

4) Act (การลงมือทำและปรับปรุงแก้ไข) ขั้นตอนนี้ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ซึ่งก่อนหน้านี้ ทีม หรือคณะทำงานได้พัฒนาใช้และตรวจสอบแผนแล้ว ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนของการลงมือทำหรือปรับปรุงแก้ไข แต่ถ้าหากแผนเดิมของทีมสามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายเดิม ทั้งทีมก็สามารถดำเนินการต่อโดยใช้แผนเดิมได้อย่างเหมาะสมตามลำดับโมเดล PDCA และแผนดังกล่าวอาจจะกลายเป็นมาตรฐานใหม่ หรือ มาตรฐานพื้นฐานได้ อย่างไรก็ตาม ทุกครั้งที่มีการใช้แผนมาตรฐานซ้ำ ทีมหรือคณะทำงานต้องระมัดระวังในการดำเนินการตามขั้นตอนทั้งหมดอีกครั้ง โดยดำเนินการอย่างรอบคอบและพยายามปรับปรุง ตัวอย่างของวงจรคุณภาพที่บริษัท TOYOTA ได้นำไปใช้ในการจัดการของบริษัท แสดงดังภาพที่ 2.8 การประยุกต์ใช้วงล้อ PDCA ของบริษัท TOYOTA



ภาพที่ 2.8 การประยุกต์ใช้วงล้อ PDCA ของบริษัท TOYOTA (Techtarget Network, 2563)

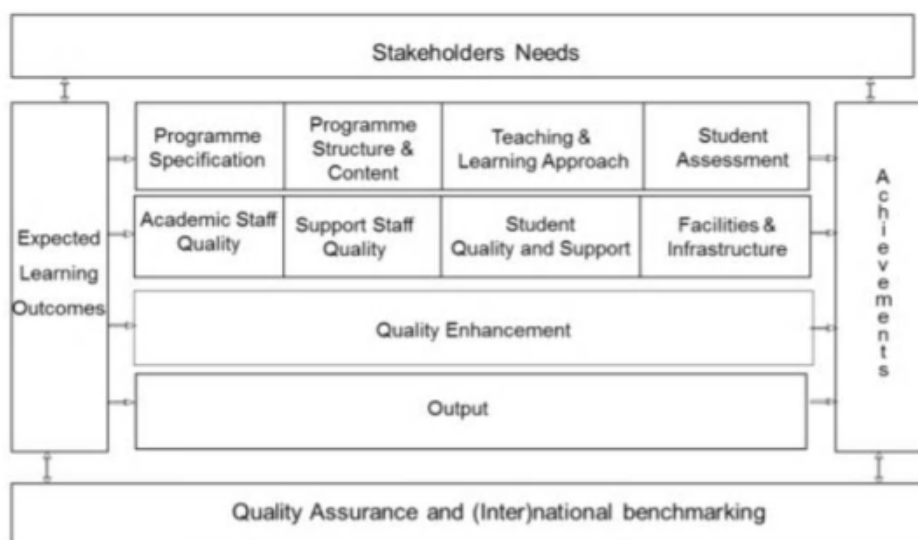
2.8.2 การนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

2.8.2.1 การนำหลักการของวงจรคุณภาพการศึกษามาใช้ในการกำหนดคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้นำหลักการของวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act มาประยุกต์ใช้ร่วมกับหลักการ Input-Output (IPO) Model มาใช้ในการกำหนดชนิดของตัวบ่งชี้และ ตัววัดความสำเร็จโดยใช้การกำกับกระบวนการด้วยวงจรคุณภาพ PDCA ในคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา และเผยแพร่คู่มือตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ต่อมาปรับปรุงในปี พ.ศ. 2551 ยกตัวอย่างเช่น ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ และกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเป็นระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ระดับที่ 2

มีกระบวนการพัฒนาหลักสูตร แผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกันและกัน และสอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบัน ยุทธศาสตร์ และแผนพัฒนาของชาติ ระดับที่ 3 มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ระดับที่ 4 มีการดำเนินการตามแผนครบทุกภารกิจ (Do) ระดับที่ 5 มีการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานต่อผู้บริหาร และสภาสถาบัน (Check) และระดับที่ 6 มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และการพัฒนาของชาติ ตลอดจนสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ (Act) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551: 20-21) และยังคงมีการนำหลักการของวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการกำหนดแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา โดย กำหนดไว้ในคู่มือทุกเล่มจนถึงปัจจุบัน

2.8.2. 2 การนำหลักการของวงจรคุณภาพการศึกษามาใช้ในการกำหนดคู่มือประกันคุณภาพ การศึกษาระดับอุดมศึกษา ระดับอาเซียนตามที่ได้กล่าวข้างต้นว่า วงจรคุณภาพ PDCA ได้ถูกนำไปใช้ ในการปรับปรุงคุณภาพเพื่อควบคุมด้านกระบวนการอย่างแพร่หลาย การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาในระดับอาเซียน โดย ASEAN University Network, (2015: 1-72) ได้นำวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act มาใช้ในการพิจารณาด้านกระบวนการดำเนินการตาม Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 3 ในหัวข้อ Preparation of Self-Assessment Report (SAR) ใน Figure 3.1 illustrates the approach for preparing SAR which encompasses Plan-Do-Check-Act (PDCA) และ Figure 3.1 – PDCA Approach to SAR Development รวมถึง การใช้แนวทางการประเมิน โดยการพิจารณาจากหัวข้อ Quality Assessment ได้นำวงจร Plan-Do-Check-Act (PDCA) หรือ Deming Cycle มาใช้สำหรับการประเมินคุณภาพในระดับโปรแกรมเช่นเดียวกับทั้งระดับสถาบัน และระบบ IQA พิจารณาได้จาก Figure 3.3 – PDCA Approach to AUN-QA Assessment โดย พิจารณา ความเชื่อมโยงกันทั้ง 11 Criteria พิจารณาได้จาก Figure 2.2 - Relationship of AUN-QA Criteria องค์ประกอบของทั้ง 11 Criteria คือ 1) Expected Learning Outcomes 2) Programme Specification 3) Programme Structure and Content 4) Teaching and Learning Approach 5) Student Assessment 6) Academic Staff Quality 7) Support Staff Quality 8) Student Quality and Support 9) Facilities and Infrastructure 10) Quality Enhancement 11) Output

แต่ละเกณฑ์ต่างมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงเป็นวง (Circle) ตามภาพที่ 2.7 AUN-QA Model for Programme Level (3rd Version)



ภาพที่ 2.9 AUN-QA Model for Programme Level (3rd Version), (ASEAN University Network, 2015: 13)

## 2.9 นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ในช่วงปี พ.ศ. 2560 เป็นต้นมา ผู้บริหารของสถาบันได้มีการสื่อสารนโยบายการปรับเปลี่ยนระบบการทำงาน โดยได้จัดทำเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ภายในนิตยสาร ทั้งในรูปแบบของโปสเตอร์ รูปแบบไฟล์ รวมถึงการสื่อสารโดยการพบปะกับผู้บริหาร และบุคลากรของหน่วยงานภายในสถาบัน (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2560) ได้เผยแพร่ Infographic เรื่อง International Accreditation และได้ให้เหตุผลของการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพสากล โดยการนำเสนอ 9 เหตุผลที่นี้ควรมีการนำเกณฑ์คุณภาพสากลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงาน การดำเนินการที่ผ่านมาได้มีการประเมินประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ สกอ. สมศ. ก.พ.ร. อยู่ในระดับ ดีมาก ติดต่อกันเป็นเวลาหลายรอบการประเมินเกณฑ์ประเมินคุณภาพ สกอ. สมศ เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ใช้กับทุกมหาวิทยาลัย ในขณะที่นี้มีความแตกต่างจากมหาวิทยาลัยทุกแห่งในประเทศไทย

1) นิคามีวิสัยทัศน์ที่ต้องการเป็นสถาบันการศึกษาระดับสากล ดังนั้น เกณฑ์จากหน่วยงานกำกับข้างต้นไม่สามารถทำให้นิคำพัฒนาไปถึงวิสัยทัศน์ดังกล่าวได้

2) นิคำต่างจากมหาวิทยาลัยทั่วไป คือ ไม่มีการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี ทำให้นิคำไม่สามารถเข้าสู่การจัดอันดับมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Ranking) ได้เหมือนมหาวิทยาลัยอื่น ๆ

3) นิคำจัดการเรียนการสอนและให้บริการวิชาการด้านการบริหารและการพัฒนา ดังนั้น นิคำควรเป็นตัวอย่งที่ดีในการบริหารและพัฒนาองค์กรให้กับองค์กรอื่น ๆ

4) นิคำจำเป็นต้องหาจุดยืน (Positioning) หรือ อัตลักษณ์ที่ทำให้นิคำโดดเด่นในศาสตร์การบริหารและการพัฒนา

5) การแข่งขันทางการศึกษามีสูงมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีหลายสถาบันการศึกษามีองค์กรวิจัยคล้ายกับนิคำ

6) ทุนวิจัยของประเทศและงบประมาณจากภาครัฐให้ความสำคัญกับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากกว่าสังคมศาสตร์ อีกทั้งมีสถาบันวิจัยเปิดขึ้นใหม่เป็นจำนวนมาก ทำให้การแข่งขันด้านทุนวิจัยทางสังคมศาสตร์มากขึ้น

7) หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนมีการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรม และพัฒนาเป็นของตนเอง ทำให้นิคำอยู่ในสภาวะที่ต้องแข่งขันกับองค์กรภายนอกมากยิ่งขึ้นพร้อมทั้งได้มีการจัดทำภาพ infographic เพื่อสื่อสารเป้าหมายการได้รับการรับรองเกณฑ์คุณภาพสากลของสถาบัน

ขั้นตอนการพัฒนาองค์กรสู่สากล 10 ขั้นตอนสู่ความเป็นเลิศ แนวทางการดำเนินงานตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอก เกณฑ์ EdPEx เกณฑ์ AUN-QA และแนวทางการขับเคลื่อนสถาบันตามพันธกิจด้วยค่านิยม NIDA WISDOM for Change และ 3 วิธีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ เป็นต้น

### 2.9.1 สามวิธีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

หลักการพัฒนางานเชิงคุณภาพของบุคลากรทุกคนของสถาบัน ได้กำหนดกรอบแนวทางการดำเนินไว้ 3 วิธีการ ดังนี้

1) คิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) (Result-Oriented) คือ เริ่มจากระบวนการคิดผลลัพธ์ หรือ สิ่งที่ต้องการ (Outcome) และผลกระทบ (Impact) เป็นกระบวนการคิดแบบ Result Oriented คือ มุ่งผลลัพธ์ หรือ เป็นการคิดว่าหากทำสิ่งนี้แล้วจะได้อะไร

2) การใช้ข้อมูลในการบริหารงาน MBF (Management by fact) คือ การนำข้อมูลจริงที่ได้จากการทำงานมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อให้ทราบปัญหาในการดำเนินงานและมีข้อมูลเชิงประจักษ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้เรียนรู้ถึงผลลัพธ์จากการทำงาน

3) การทำงานโดยใช้ PDCA (Plan Do Check Act) คือ การทำงานอย่างเป็นระบบ มีแผน มีเป้าหมายให้เกิดคุณภาพ เพื่อยกระดับ และปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบ (Check) และการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเหมาะสม (Act) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 หลักคิดด้านการทำงานเชิงคุณภาพทั้ง 3 ข้อ นี้ สถาบันได้ถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับนำไปปรับใช้กับการจัดทำแผนพัฒนาระยะ 3 ปี ตามเกณฑ์ EdPEx ในระดับคณะ และส่งเสริมให้หน่วยงานภายในสถาบันจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมการทำงานทั้ง 3 เรื่องดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง

### 2.9.2 หน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรสายสนับสนุนในกลุ่มงานต่าง ๆ ตามโครงสร้างของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

ในปี พ.ศ. 2559 คณะรัฐประศาสนศาสตร์มีการปรับปรุงโครงสร้างภายในสำนักงานเลขานุการคณะ เพื่อรองรับภารกิจของคณะให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ตามความเห็นชอบของที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2558 ตามคำสั่งคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ที่ 205/2559 (คณะรัฐประศาสนศาสตร์, 2561: 1-6) ได้มอบหมายให้บุคลากรในสำนักงานเลขานุการคณะ มีกลุ่มงานต่าง ๆ 5 กลุ่มงาน โดย แต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้



1) กลุ่มงานบริหารและธุรการ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางของคณะในการดำเนินงาน และปฏิบัติภารกิจด้านต่าง ๆ ได้แก่ งานธุรการ งานสารบรรณ งานทรัพยากรบุคคล งานระบบสารสนเทศ การบริหาร และงานประชุมและงานเลขานุการผู้บริหาร รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการ งานสารบรรณ โครงสร้างอัตรากำลัง การรับสมัครบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนเงินเดือน เครื่องราชอิสริยาภรณ์ การแต่งตั้ง โยกย้าย การพัฒนาบุคลากร การลาประเภทต่าง ๆ งานประชุม งานสัมมนาประจำปี การติดต่อประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอก งานพิธีการต่าง ๆ ของคณะ

2) กลุ่มงานการเงินและพัสดุ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลังและพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้าง การจัดทำค่าของงบประมาณรายรับ-รายจ่ายประจำปี งาน 5ส การเงินและบัญชี งานอาคารสถานที่ และงานยานพาหนะโดย จำแนก เป็น งานพัสดุ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ และงานการเงิน บัญชี และงานงบประมาณ

3) กลุ่มงานการศึกษา ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานการศึกษาของคณะ ประกอบด้วย งานการศึกษาภาคปกติ 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และหลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต งานการศึกษาภาคพิเศษ 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ ทั้งกรุงเทพมหานคร และศูนย์ภูมิภาค รวมทั้งหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารและการพัฒนา (หลักสูตรนานาชาติ) และหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ และงานประเมินผลการเรียนการสอน

4) กลุ่มงานแผนและพัฒนา ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบงานวางแผน งานพัฒนามาตรฐาน การประกันคุณภาพการศึกษา งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเทคโนโลยีการศึกษา

5) กลุ่มงานสนับสนุนงานวิจัยและวิชาการ ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบสนับสนุนงานวิจัย งานบริการวิชาการ โครงการเอกสารและตำรา โครงการวารสารทางวิชาการ ตลอดจนเผยแพร่ผลงานวิจัยสู่สาธารณะ

### 2.9.3 บทบาทของบุคลากรสายสนับสนุนในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน คณะ และหลักสูตร

บุคลากรสายสนับสนุนของแต่ละกลุ่มงาน จะได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาตามวาระและโอกาส ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รวบรวมและจัดทำข้อมูลเป็นประจำ ดังนั้น ประชากรที่ผู้วิจัยเลือกเป็นการเลือกบุคคลในสังกัดกลุ่มงานแบบเจาะจง จำนวน 40 คน ซึ่งเคยทำหน้าที่ดังกล่าว บุคลากรแต่ละกลุ่มงานจะรวบรวมและจัดทำข้อมูลเพื่อสนับสนุนข้อมูลตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบ CUPT-QA แสดงตามตารางที่ 2.1 การจัดทำข้อมูลตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะรัฐประศาสนศาสตร์

ตารางที่ 2.1 การจัดทำข้อมูลตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุน คณะรัฐประศาสนศาสตร์

ชื่อกลุ่มงาน	การจัดเก็บ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ	
	เกณฑ์ตามระบบ CUPT-QA	องค์ประกอบของเกณฑ์
1. กลุ่มงานบริหารและธุรการ	1.1 องค์ประกอบที่ การกำกับ 1 มาตรฐาน  1.2 AUN-QA (คู่มือ AUN-QA Version 3)  1.3 EdPEx (คู่มือ ฉบับปี พ.ศ. 2558-2561)	1.1.1 มีบทบาทในการจัดทำสัญญาจ้างอาจารย์ที่เป็นพนักงานคณะที่สอนในหลักสูตร  1.2.1 Criteria 6 Academic Staff Quality  1.2.2 Criteria 7 Support Staff Quality  1.2.3 Quality Enhancement  1.3 ทุกหมวด โดย ดำเนินการเฉพาะในส่วนที่กลุ่มงานรับผิดชอบตามเกณฑ์ โดย เฉพาะ หมวด 5 บุคลากร หมวด 4 การวัด วิเคราะห์

ชื่อกลุ่มงาน	การจัดเก็บ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ	
	เกณฑ์ตามระบบ CUPT-QA	องค์ประกอบของเกณฑ์
2. กลุ่มงานการเงินและพัสดุ	<p>2.1 AUN-QA (คู่มือ AUN-QA Version 3)</p> <p>2.2 EdPEx (คู่มือ ฉบับปี พ.ศ. 2558-2561)</p>	<p>การจัดการความรู้ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์</p> <p>1.2.1 Criteria 6 Academic Staff Quality (ที่เกี่ยวข้องกับการงบประมาณ) 1.2.2 Criteria 7 Support Staff Quality (ที่เกี่ยวข้องกับการงบประมาณ) 1.2.3 Criteria 9 Facility and Infrastructure 1.2.4 Criteria 10 Quality Enhancement</p> <p>ทุกหมวด โดย 1.3 2.2.1 ดำเนินการเฉพาะในส่วนที่กลุ่มงานรับผิดชอบตามเกณฑ์ โดยเฉพาะหมวด 4 การวัดวิเคราะห์ การจัดการความรู้ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์</p>
3. กลุ่มงานการศึกษา	3.1 องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน	<p>3.1.1 รับผิดชอบในการตรวจสอบคุณสมบัติของอาจารย์ผู้สอนตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3.1.2 รวบรวมข้อมูลรายชื่อและผลงานทางวิชาการ และผลงานตีพิมพ์อาจารย์ประจำคณะ อาจารย์พิเศษ อาจารย์สัญญาจ้าง</p>

ชื่อกลุ่มงาน	การจัดเก็บ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ	
	เกณฑ์ตามระบบ CUPT-QA	องค์ประกอบของเกณฑ์
	<p>3.2 AUN-QA (คู่มือ AUN-QA Version 3)</p>	<p>อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ การจำนวนอาจารย์ต่อจำนวนที่ ปรึกษาตามภาระงานที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์และวิชาค้นคว้า อิสระ</p> <p>3.1.3 การปรับปรุงกระบวนการ ทำงานของหลักสูตร เช่น การ ปรับปรุงหลักสูตรภายใต้การ กำกับดูแลของรองคณบดีฝ่าย วิชาการ</p> <p>3.1.4 รวบรวมผลงานการตีพิมพ์ ของผู้สำเร็จการศึกษา</p> <p>3.1.5 จัดเตรียมหลักฐานที่ เกี่ยวข้องกับเกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรที่เกี่ยวข้องทั้งศูนย์ การศึกษาในที่ตั้งและนอกสถานที่ตั้ง</p> <p>3.2.1 Criteria 1 Expected Learning Outcome</p> <p>3.2.2 Criteria 2 Programme Specification</p> <p>3.2.3 Criteria 3 Programme Structure and Content</p> <p>2.2.4 Criteria 4 Teaching and Learning Strategy</p> <p>2.2.5 Criteria 5 Student Assessment</p>

ชื่อกลุ่มงาน	การจัดเก็บ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ	
	เกณฑ์ตามระบบ CUPT-QA	องค์ประกอบของเกณฑ์
4. กลุ่มงานแผนและพัฒนา	<p>3.3 EdPEx (คู่มือ ฉบับปี พ.ศ. 2558-2561)</p> <p>4.1 องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน</p>	<p>2.2.6 Criteria 8 Student Quality and Support</p> <p>1.2.7 Criteria 9 Facility and Infrastructure 1.2.8 Criteria 10 Quality Enhancement</p> <p>1.2.9 Criteria 10 Output</p> <p>ทุกหมวด โดย ดำเนินการเฉพาะในส่วนที่กลุ่มงานรับผิดชอบตามเกณฑ์ โดยเฉพาะ หมวด 3 ผู้เรียนการวัด ลูกค้ำ หมวด/วิเคราะห์ การจัดการความรู้ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ และ หมวด 7 ผลลัพธ์</p> <p>4.1.1 รวบรวมประวัติ ผลงานของอาจารย์ตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ปี 5 ย้อนหลัง จัดทำข้อมูล 4.1.2 สำหรับทำรายงานในองค์ประกอบที่ 1 ทั้ง 11 ข้อ</p> <p>4.1.2 เขียนรายงานประกันคุณภาพการศึกษาให้กับหลักสูตรระดับปริญญาโท และปริญญาเอกทุกหลักสูตร โดยการประสานงานกับกลุ่มงานต่าง ๆ ทุกกลุ่มงาน</p>

ชื่อกลุ่มงาน	การจัดเก็บ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ	
	เกณฑ์ตามระบบ CUPT-QA	องค์ประกอบของเกณฑ์
5. กลุ่มงานสนับสนุนงานวิจัยและวิชาการ	4.2 AUN-QA (คู่มือ AUN-QA Version 3)	4.1.2 จัดทำข้อมูล Common Data Set สำหรับบันทึกในระบบ CHE-QA
		4.1.3 จัดทำข้อมูลสำหรับบันทึกผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาในระบบ CHE-QA
		4.4.4 จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ทุกข้อโดยการประสานงานกับกลุ่มงานต่าง ๆ ทุกกลุ่มงาน
		4.2.1 จัดเก็บ รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อเขียนในรายงาน SAR และและหลักฐานตามเกณฑ์ทั้ง 11 Criteria
	4.2.2 เขียนรายงาน SAR หลักสูตรที่ได้รับมอบหมาย	
4.3 EdPEx (คู่มือ ฉบับปี พ.ศ. 2558-2561)	4.3.1 รวบรวมข้อมูลในการเขียน OP ระดับคณะ	
	4.3.2 จัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องและจัดทำรายงานตามเกณฑ์ทั้ง 11 หมวด โดยการประสานงานกับกลุ่มงานต่าง ๆ ทุกกลุ่มงาน	
5.1 องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน	5.1.1 ประสานงานการจัดเก็บข้อมูลโครงการวิจัยของอาจารย์ทั้งภายในคณะ ที่ผ่านศูนย์	

ชื่อกลุ่มงาน	การจัดเก็บ รวบรวมและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ	
	เกณฑ์ตามระบบ CUPT-QA	องค์ประกอบของเกณฑ์
	5.2 AUN-QA (คู่มือ AUN-QA Version 3) 5.3 EdPEx (คู่มือ ฉบับปี พ.ศ. 2558-2561)	บริการวิชาการ สำนักวิจัยและหน่วยงานอื่น ๆ 5.2.1 Criteria 6 Academic Staff Quality 5.3.1 ทุกหมวด โดยดำเนินการเฉพาะในส่วนที่กลุ่มงานรับผิดชอบตามเกณฑ์ โดยเฉพาะ หมวด 3 ผู้เรียน ลูกค้า/หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ การจัดการความรู้ หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ และหมวด 7 ผลลัพธ์

จากการจำแนกเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาตาม ระบบ CUPT-QA ข้างต้น จะเห็นว่าเป็นการจำแนกตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่หรือการปฏิบัติของบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน ดังนั้น จะมีผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละกลุ่มงานที่ทำหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูล จัดทำข้อมูล และหลักฐานเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา จากที่ผู้วิจัยได้กล่าวไว้ในบทนำ ว่า ผลจากการวิเคราะห์ OFI (Opportunity for Improvement) พบว่า จุดที่สมควรพัฒนา คือ ความต่อเนื่องในการจัดเก็บข้อมูลตามเกณฑ์ข้างต้นให้เป็นระบบทุกเกณฑ์ เนื่องจากแต่ละเกณฑ์จะมีตัววัดที่มีลักษณะซ้ำหรือใกล้เคียงกัน แต่การนำเสนอข้อมูลในรายงานตามเกณฑ์จะแตกต่างกันที่จำนวนปีของข้อมูลที่นำเสนอ ยกตัวอย่างเช่น องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน (การนำเสนอข้อมูลปีการศึกษาปัจจุบัน) จะเกี่ยวข้องกับคุณวุฒิทางการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการ ผลงานวิชาการที่ต้องมีคุณสมบัติสอดคล้อง กับเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของอาจารย์ ซึ่งจะสอดคล้องกับ หมวด 5 บุคลากร ของเกณฑ์ EdPEx (เป็นการนำเสนอข้อมูล 3-5 ปี ย้อนหลัง) และ Criteria 7 Academic Staff Quality (เป็นการนำเสนอข้อมูล 5 ปี ย้อนหลัง) ของเกณฑ์ AUN-QA เป็นต้น

## 2.10 แนวคิดการรับรู้ และความหมาย และลักษณะของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) เป็นปฏิกิริยาทางร่างกายของเราซึ่งเกิดจากกระบวนการทางสมองของคนเรา เมื่อเราถูกเร้าด้วยสิ่งแวดล้อมจนทำให้คนเราเกิดความรู้สึกต่าง ๆ หรือกล่าวได้ว่า การรับรู้เกิดจากคนเราได้ สัมผัสสิ่งเร้าต่าง ๆ ด้วยอวัยวะสัมผัสของร่างกาย (Sensory Organ) ไม่ว่าจะเป็นหู ตา จมูก ลิ้น ผิวกาย และอวัยวะสัมผัสอื่น ๆ จนเกิดการแปลความ หรือ ตีความจากข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งเร้าและส่งต่อไปยังประสาทสัมผัสต่าง ๆ เช่น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง เป็นต้น จากนั้นมีการประมวลเพื่อตัดสินใจหรือให้คุณค่า และตีความข้อมูลที่รับเข้ามา ทำให้เกิดเป็นความรู้สึก ซึ่งความรู้สึกนั้นไม่มีความหมายในตัวมันเอง มีเพียงผู้สัมผัสเท่านั้น ที่จะต้องเป็นผู้แปลความหมายของมันออกมา การแปลความจากสิ่งเร้าต่าง ๆ ของแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกัน เพราะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของคน ๆ นั้น และการรับรู้ของแต่ละคนนั้น จะเลือกและให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเองในสถานการณ์จริงนั้น การรับรู้ของบุคคลเกิดจากการกลั่นกรอง และตีความจากความรู้สึกที่คนเราได้เห็น ได้ยิน ได้สัมผัส และตีความแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตเดิมของบุคคลแต่ละคนนั่นเอง (Katz Robert, L. 1990 อ้างถึงใน ชเนศ ดาวรุ่งโรจน์ และคณะ, 2557) การรับรู้เป็นสัมผัสที่มีความหมาย (จำเนียร ช่วงโชติ, 2519: บทนำ) การแปลความ และถ่ายทอดออกความรู้สึกออกมาเป็นสิ่งที่มีความหมาย ที่รู้จักและเข้าใจ ยกตัวอย่างเช่น เมื่อเรสัมผัสก้อนน้ำแข็งหิมะ การแปลความจากการสัมผัสจะเกิดจากประสบการณ์เดิมของเราที่เคยสัมผัสก้อนน้ำแข็ง และแปลความหมายว่า น้ำแข็งหิมะให้ความรู้สึกเย็น และเมื่อเราถือน้ำแข็งไว้ นาน ๆ เราจะรู้สึกว่ามีเมฆา ประสบการณ์เหล่านี้จึงสะท้อนการรับรู้ ซึ่งเมื่อรู้แล้ว จะเป็นการยืนยันว่ารู้ หรือ รับว่ารู้ เป็นต้น (ราชบัณฑิตยสถาน, 2563) การรับรู้ว่าเป็นกระบวนการคาบเกี่ยวระหว่าง ความเข้าใจ ความคิด การรู้สึก (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) การตัดสินใจ (Decision Making) และการแสดงพฤติกรรม (กันยา สุวรรณแสง, 2532: 128 อ้างถึงใน ชญาดา ทรัพย์เกิด, 2558) และสามารถกล่าวได้ว่า การรับรู้เป็น กระบวนการทางปัญญาที่อาศัยข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับปัญหาที่แตกต่างกัน เช่น บริบทวัตถุบุคคลอื่น ๆ และที่มีการประมวลผลทันทีที่สร้างการตัดสินใจหรือมูลค่า (Spencer, T., 2016: 54) เช่น การรับรู้เกี่ยวกับข่าวสารจำเป็นต้องรับรู้อย่างมีสติ การเลือกการประมวลผล และการตีความข้อมูล โดยสมองของเราผ่านประสาทสัมผัสทั้งหมดใช้ในการอธิบายสิ่งที่รับรู้ (Franz HW., Sarcina R. (Eds), 2009)



### 2.10.1 กระบวนการรับรู้ เกี่ยวข้องกับการสื่อสารอย่างไร

การรับรู้ของคนเรา หรือ ความเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ของคนเราจึงเป็นการเลือกที่จะรับรู้ตามความสนใจที่ตนเองมีประสบการณ์ (สุภาภรณ์ จันท์พวง, 2552: 48) การรับรู้ เกี่ยวข้องกับการวิธีการที่เราเข้าใจสภาพแวดล้อมของเราอย่างไร และความรู้สึก เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นขั้นพื้นฐานของอวัยวะความรู้สึก (Paul Rookes, Jane Willson, 2000) นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายกระบวนการรับรู้ที่มีความเกี่ยวข้องการส่งสารเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมีองค์ประกอบของกระบวนการที่คล้าย ๆ กัน แต่จะมีมุมมองบางเรื่องที่แตกต่างกันในรายละเอียด แต่ทุกท่านต่างสื่อสารสาระสำคัญของการรับรู้ ว่า มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมใน การใช้ชีวิตประจำวันของคนเรา เนื่องจาก การรับรู้จะมีผลต่อเจตคติ สุขภาพจิต การเรียนรู้เกี่ยวกับการแก้ปัญหา แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้จึงเป็นเรื่องที่มีผลต่อการทำความเข้าใจต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นรอบตัว Ronald B. Adler, Lawrence B. Rosenfeld and Russell F. (2013) อธิบายว่า กระบวนการรับรู้ เป็นการรับรู้ผลกระทบของเราต่อการสื่อสารระหว่างเรากับผู้อื่นอย่างไร ความจริงต่าง ๆ เกิดขึ้นจากการที่เราสร้างขึ้นกับคนอื่นผ่านการสื่อสาร กระบวนการรับรู้ในลำดับแรกสังเกตได้จากลักษณะทางกายภาพของสิ่งหรือสถานการณ์ และการส่งความหมายไปพร้อมกับสิ่งหรือสถานการณ์ในลำดับต่อมา ซึ่งเราได้การส่งความหมายและประสบการณ์ของเราไปด้วย กระบวนการรับรู้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) ขั้นตอนการคัดเลือก (Selection) เป็นขั้นตอนแรกในการรับรู้ และสิ่งเร้าที่รุนแรงมักจะดึงดูดความสนใจของเรา

2) ขั้นตอนจัดระเบียบ (Organization) เป็นขั้นตอนจัดเรียง หรือ จัดระเบียบ ความหมายให้มีความหมายเหมาะสมเพื่อจำแนกข้อมูลข่าวสาร และการเว้นวรรคตอนซึ่งจะเป็นตัวกำหนดเหตุและผลในชุดการโต้ตอบ โดยตัดสินจากลักษณะต่าง ๆ เช่น ลักษณะทางกายภาพจำแนกตามรูปลักษณะที่ปรากฏของบุคคล ลักษณะทางบทบาทใช้ตำแหน่งทางสังคมในการจัดระเบียบการรับรู้ ลักษณะของปฏิสัมพันธ์จำแนกตามพฤติกรรมทางสังคม และลักษณะทางจิตวิทยาจำแนกตามลักษณะภายในของคน

3) ขั้นตอนการตีความ (Interpretation) เป็นการแสดงถึงทุกการกระทำระหว่างการ ปฏิสัมพันธ์ และเมื่อเราได้มีการคัดเลือก การจัดระเบียบแล้วแต่มีปัจจัยต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเราจึงต้องมีการใช้การพิจารณาความพึงพอใจเชิงสัมพันธ์มีผลต่อวิธีการที่คน ๆ หนึ่งมองคู่เขาในเชิงบวก ความคาดหวังสร้างการตีความ และฐานคติของพฤติกรรมมนุษย์นำไปสู่การตีความต่าง ๆ

4) ขั้นตอนการเจรจา (Negotiation) เป็นขั้นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้สื่อสารต่างมี อิทธิพลต่อกัน หรืออธิบายอีกนัยหนึ่งว่า เป็นการสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนเรื่องราวระหว่างบุคคลเพื่อบอกเล่าเรื่องราวความเป็นไปของโลกเรา ส่วนความเห็นของ จำเนียร ช่วงโชติ, จิตรา วสุวานิช, จันทมาศ ชื่นบุญ และมลวิภา สุวรรณมาลัย (2519: บทนำ, 83) อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของกระบวนการที่จะทำให้เกิดการรับรู้ 4 ประการ คือ

1) การสัมผัส หรืออาการสัมผัส หมายถึง การที่อวัยวะรับสัมผัสรับสิ่งเร้า หรือมีสิ่งเร้าเข้ามากระทบอวัยวะสัมผัสต่าง ๆ ทำให้เรารับรู้สิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา การจำแนกอาการสัมผัสต่าง ๆ นั้นเป็นการใช้ประสบการณ์ส่วนตัวของเราที่มีอยู่เกือบทุกคน โดยเฉพาะวัยผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ในชีวิตหรือผ่านโลกมามากนั้น บางครั้งดูเหมือนว่าความรู้สึกในอาการสัมผัสอันแท้จริงได้คลายความสำคัญลงหรือ กล่าวได้ว่าแทบจะไม่รู้สึกอะไร เช่น การได้ยินเสียงคนขายของที่คุ้นเคยผ่านหน้าบ้านบ่อย ๆ ก็สามารแปลความออกได้โดยง่ายว่าเป็นเสียงคนขายอะไร เป็นต้น

2) ชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้า

3) การแปลความหมายจากอาการสัมผัส ส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลความได้ดี หรือถูกต้องเพียงใดนั้นต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติในขณะที่สัมผัสแล้วตีความหมาย ดังนี้

3.1) สติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด ซึ่งผู้มีสติปัญญาสูงย่อมได้เปรียบในเรื่องการรับรู้

3.2) การสังเกตพิจารณา จะทำให้เรารับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างแม่นยำ และละเอียดมากขึ้นแต่สภาพจิตใจของเราในขณะที่ทำการพิจารณาจะต้องมีความตั้งใจ ตื่นตัว ไม่ล่องลอยด้วย

3.3) มีความสนใจและตั้งใจ และคุณภาพของจิตใจในขณะนั้นด้วย เช่น หากเรารู้สึกโกรธอยู่การรับรู้ในขณะนั้นจะทำให้มีผลกระทบต่อสติปัญญา อาจจะทำให้การแปลผลคลาดเคลื่อนได้

3.4) การใช้ความรู้เดิม หรือประสบการณ์เดิมเพื่อแปลความหมาย ได้แก่ ความคิด ความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน และมีความรู้หลายอย่าง จากการกระทำในอดีต จะช่วยให้การตีความของอาการสัมผัสได้ชัดเจนและถูกต้องมากขึ้น

ณัฐชуда วิจิตรจามรี (2553: 14,44) มีความเห็นสอดคล้องกับนักวิชาการทั้งสองท่านข้างต้นว่า การรับรู้กับการสื่อสารในมุมมองของการรับรู้ระหว่างเรากับผู้อื่นนั้น เมื่อเราพิจารณาจากความหมายของคำว่า การสื่อสาร จะพบว่ามีความหลากหลายในการให้คำนิยาม เช่น การหมายถึงปฏิกริยาระหว่างกันทางสังคมที่มีการแสดงพฤติกรรมใด ๆ ผ่านกระบวนการถ่ายทอดความคิด โดย อาศัยระบบ

สัญลักษณ์ ข่าวสาร จากแห่งหนึ่งไปยังผู้รับ เพื่อต้องการให้เกิดเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับ ไม่ว่าจะมีการนำความหมายไปใช้ในลักษณะใด ผู้รับและผู้ส่งสารอาจจะต้องพิจารณาวัตถุประสงค์และแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร การรับรู้ จึงเป็นปัจจัยสำคัญมากต่อการสื่อสาร และเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการเกิดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลได้ เช่น ความไม่เข้าใจกันของคนที่มีการสื่อสารระหว่างกัน ส่วนหนึ่งเกิดจากการตีความจากประสบการณ์เดิม และในบางครั้งเราอาจจะสงสัยว่าทำไมคนอื่นไม่เข้าใจในสิ่งที่เราพูด หรือสื่อสารผ่านสัญลักษณ์ท่าทางทางของเรา หรืออีกหนึ่งตัวอย่าง เช่น ผู้บริหารของหน่วยงานมีการสื่อสารให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบแล้ว แล้วคิดว่าตนเองสื่อสารจนเข้าใจแล้ว แต่ปรากฏว่าผู้ใต้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติกลับเข้าใจในทางอื่นหรือเข้าใจไม่ตรงกับผู้บริหารท่านนั้น สถานการณ์นี้หมายความว่า ทั้งสองฝ่ายทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดปัญหาในการรับรู้ หรือ กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การสื่อสารเกิดปัญหาเนื่องจาก การรับรู้ที่แตกต่างกันนั่นเอง การรับรู้ จึงเป็นวิธีการที่บุคคลมองสิ่งที่แวดล้อม ตัวบุคคล บุคคลสองคนอาจมีความคิด ต่อตัวกระตุ้นภายในได้เงื่อนไขเดียวกันได้เหมือนหรือแตกต่างกันนั้น ต้องมีการยอมรับ (Recognize) การเลือกสรร (Select) การประมวล (Organize) และการตีความ (Interpret) ตัวกระตุ้นต่าง ๆ เหล่านี้ จะแตกต่างกัน การรับรู้ อธิบายให้เข้าใจได้อย่างง่าย ๆ ว่า เป็นกระบวนการตีความที่ผ่านประสาทสัมผัสใด ๆ ซึ่งแบ่งการรับรู้ได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

- 1) การรับรู้จากประสาทสัมผัส (Sensory Perception) เป็นสภาวะความเป็นจริงที่สามารถรับรู้ผ่านประสาทต่าง ๆ
- 2) การรับรู้แบบตีความ (Normative Perception) เป็นสภาวะความเป็นจริงมาจากการตีความโดยอาศัยความคิดหรือความชอบส่วนบุคคล

### 2.10.2 คุณสมบัติของผู้รับรู้

จากการอธิบายกระบวนการรับรู้ข้างต้น เห็นได้ชัดเจนว่า การรับรู้ มีความสำคัญต่อมนุษย์เรา เนื่องจาก การที่บุคคลรับรู้แบบใด จะมีส่วนต่อการกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร ทักษะคิด และความหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้ตามหลักของการสื่อสารจะต้องมีกระบวนการที่เกิดจากการกลั่นกรอง และการตีความจากประสาทสัมผัส เช่น การสัมผัส ได้กลิ่น ชิมรส เป็นต้น การใช้ประสบการณ์เดิมของผู้พูดในการตอบโต้ระหว่างกันสิ่งเร้าจะเป็นตัวกำหนดความสนใจของอีกฝ่ายที่เราสื่อสาร และส่งผลต่อการคุณภาพของสิ่งที่สารขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น การพิจารณาทางลักษณะทางกายภาพ

เช่น การสังเกต พิจารณา การสนใจและตั้งใจ รวมถึง การใช้สติปัญญาในการตีความจะทำให้การรับรู้มีความแม่นยำ ดังนั้น คุณสมบัติของผู้รับรู้จึงมีอิทธิพลกำหนดการรับรู้ของคนเรา และมีส่วนสำคัญต่อการรับรู้ความจริงต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับรู้จากการสังเกตเห็นทางด้านกายภาพ สิ่งต่าง ๆ และสิ่งแวดล้อม รวมถึงการแปลความการรับรู้จากสิ่งที่สังเกต

จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2519: 146,167) อธิบายว่า ปัจจัยภายนอก เช่น ความยึดมั่น ความเชื่อถือ คำบอกเล่า คำสั่งสอน ที่มีการสืบทอดต่อ ๆ กันมา ส่วนแต่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลทั้งสิ้น เนื่องจากแต่ละบุคคลมีเรื่องราวเหตุการณ์ ภาวะแวดล้อมที่แตกต่างกัน และนอกเหนือจากปัจจัยภายนอกแล้ว ปัจจัยภายในซึ่งเป็นบทบาทของคุณสมบัติภายในของผู้รับรู้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเรานั้น ๆ หากสิ่งเร้ามีลักษณะที่เรียกว่า Ambiguous stimulus เช่น มีความกำกวม มีความหมายเป็นสองนัย หรือมองไม่ชัดเจน ในสภาพการณ์นี้ จะส่งผลต่อคุณสมบัติภายในของผู้รับรู้เข้ามาเกี่ยวข้อง นักจิตวิทยาหลายคนเชื่อว่า บทบาทปัจจัยภายในหลายประการที่มีอิทธิพลที่กำหนดการรับรู้ของเรา ได้แก่

1. ความต้องการหรือแรงขับ (Need or Drive) หมายถึง เป็นสิ่งที่เราต้องการปรารถนาจะเห็นแรงขับนี้ ทำหน้าที่เหมือนตัวเพิ่มพลังการตอบสนองที่เข้มแข็งขึ้น และการตอบสนองนี้ เกิดขึ้นได้โดยง่าย และแรงขับยังทำหน้าที่เหมือนสิ่งเร้าอื่น ๆ ที่กระตุ้นให้เกิดการตอบสนอง

2. ความใส่ใจ และการรับรู้ (Attention and Perception) หมายถึง คนเราจะเลือกสิ่งเร้าที่อยู่ในความสนใจเป็นการเฉพาะเรื่อง เฉพาะอย่าง หรือ เรียกว่า ความใส่ใจ หรือความตั้งใจ (Attention) ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งเร้าที่มีลักษณะเด่น ผ่านเข้ามากระทบอวัยวะสัมผัส เช่น ตา หู ผิวหนัง ฯลฯ ของเรา และทำให้สิ่งเร้าเกิดกระแสประสาทสัมผัสเคลื่อนที่ไปสู่สมอง และร่างกายก็พร้อมที่จะตอบสนอง

3. การเตรียมความพร้อมที่จะรับรู้ (Preparatory set) เป็นภาวะการณ์เตรียมความพร้อมที่จะรับรู้เกิดขึ้นก่อนที่จะมีสิ่งเร้ามากระตุ้น และแสดงอาการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ที่เราคาดหวังจะได้เห็น เช่น เราคาดหวังว่าเราจะได้รับของขวัญวันเกิดจากเพื่อนเป็นกระโปรงสีฟ้า การเตรียมความพร้อมที่จะรับรู้จะช่วยให้บุคคลสามารถคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งที่จะเกิดขึ้นได้ แต่เมื่อได้เห็นกลับเป็นสีชมพูแล้ว แม้ว่าเราจะผิดหวังแต่เราจะแสดงอาการเหมือนพึงพอใจ เพราะกลัวเพื่อนรู้สึกไม่ดี นั่นหมายความว่า เราได้มีการเตรียมพร้อมสำหรับตัวเองต่อการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองออกมาให้เหมาะสมกับกับสถานการณ์นั้น ๆ ความต้องการและคุณค่า (Needs and Values) หมายถึง หากสิ่งเร้าเป็นวัตถุ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เรารับรู้มีลักษณะกำกวม สองนัย หรือมองเห็น หรือ ได้ยินไม่ชัดเจน ทำให้ผู้รับรู้อาจมีแนวโน้ม

ในการให้ความหมายมากกว่าคุณสมบัติที่แท้จริงของวัตถุหรือสิ่งนั้น ๆ ส่วนใหญ่การให้ความหมายจึงมักจะสอดคล้องกับความต้องการ และคุณค่าของเราเอง บุคลิกภาพของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ลักษณะของบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น ความแตกต่างด้านลักษณะของบุคลิกภาพ นิสัยใจคอ ลักษณะชอบและไม่ชอบเข้าสังคม การมองโลกในแง่ดี การเป็นคนตรงไปตรงมา เป็นต้น บุคคลเหล่านี้ย่อมจะรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางตรงกันข้ามกันเสมอ และเมื่อกล่าวถึงกระบวนการรับสารของผู้รับสารแล้ว จะเห็นว่า มีความสอดคล้องกับคุณสมบัติของผู้รับสาร ดารา ทีปะปาล (2542: 63-64 อ้างถึงใน วิระชัย วุฒิพงษ์ชัยกิจ, 2558) กล่าวถึง ความเห็นของ โจเซฟ ทีแคลปเปอร์, 1960 ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสาร หรือ เปิดรับข่าวสารเป็นการคัดกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ประกอบด้วย การกลั่นกรอง 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารต่าง ๆ ตามความสนใจ และความต้องการ ความคิด และความรู้อีกของตนเอง

2) การเลือกสนใจ (Selective Attention) หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่ตนเองสนใจ และจะไม่ให้ความสนใจกับสิ่งเร้าอื่น ๆ ที่ตนเองไม่สนใจ

3) การเลือกตีความเข้าใจ (Selective Comprehension) หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มแปลความหมายหรือตีความเข้าใจข่าวสารที่ได้รับตามความเห็น ความเชื่อ แรงจูงใจ รวมถึงประสบการณ์ของตนเอง โดยอาจจะไม่ตรงตามเจตนาของผู้ส่งข่าวสารก็เป็นได้

4) การเลือกจดจำ (Selective retention) หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มที่จะเลือกจดจำเฉพาะสิ่งที่สนใจ และอาจนำไปใช้ในโอกาสอื่น ๆ และจะไม่จำในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ

### 2.10.3 องค์ประกอบของการสื่อสารและการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ข่าวสาร นอกจากคุณสมบัติของผู้รับสารที่จะมีกระบวนการรับสาร องค์ประกอบของการสื่อสารจึงมีสิ่งที่เกี่ยวข้องหลายองค์ประกอบ โดย สรุปจากความเห็นของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557: 17-19) องค์ประกอบของการสื่อสาร โดยทั่วไปมี 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ผู้ส่งสาร (Sender) เป็นผู้ทำหน้าที่ในการส่งสาร ผู้ส่งสารจะทำหน้าที่ในการแปรสารให้อยู่ในรูปสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นวัจนภาษา หรือ อวัจนภาษา โดย ผ่านช่องทางการติดต่อทางใดทางหนึ่ง

2) ผู้รับสาร (Receiver) เป็นผู้ทำหน้าที่ในการรับสาร การสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับผู้รับสาร หากเกิดไม่เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองต่อการสื่อสารในกระบวนการติดต่อสื่อสาร โดยบทบาทดังกล่าว คือ การรู้ความหมายตามเรื่องของผู้ส่งสารส่งเรื่องราวผ่านสื่อแบบใดแบบหนึ่งมายังตนเอง และผู้รับสารแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร คุณสมบัติของผู้รับสารจึงต้องเป็นผู้มีทักษะในการสื่อสารจึงจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการสื่อสาร

3) ช่องทาง (Channel) คือ ช่องทาง หรือ สื่อที่ทำหน้าที่ในการนำสารของผู้ส่งไปยังผู้รับสาร โดยทั่วไป ผู้ส่งสารถ่ายทอดสารผ่านระบบการรับรู้ของมนุษย์ โดยผ่านประสาทสัมผัสผ่านอวัยวะต่าง ๆ เช่น การใช้ประสาทหูเพื่อการการได้ยิน การใช้ประสาทจมูกเพื่อการได้กลิ่น การใช้ประสาทลิ้นเพื่อการลิ้มรส การใช้ประสาทตาเพื่อการมองเห็น เป็นต้น แต่ถ้ามการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารมีระยะทางที่ห่างไกลกันไม่สามารถใช้ช่องทางปกติได้ จำเป็นต้องใช้ช่องทางอื่นที่จะทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้ทางอวัยวะของเรา เช่น ตา หู จมูก ลิ้น ภาษ เป็นต้น ส่วน สื่อในที่นี้ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ตามธรรมชาติ เช่น แสงแดด สายลม ฯลฯ หรือ อุปกรณ์ที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การสื่อสารผ่านสื่อธรรมชาติ หรือบรรยากาศที่อยู่รอบตัวเรา การใช้มนุษย์เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4) ข้อมูลข่าวสาร (Message) เป็นผลของการสื่อสาร อาจเป็นเรื่องราวที่มีความหมาย โดยแสดงออกมาในลักษณะของภาษา หรือสัญลักษณ์ที่สามารถรับรู้ร่วมกันได้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร สารจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิด หรือ ความเป็นจริงบางอย่าง และต้องการส่งหรือถ่ายทอดไปสู่การรับรู้ของผู้อื่น ซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร การส่งสารเป็นการแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ หลายอย่างแทนความคิด จนเกิดพฤติกรรม เช่น การพูด การเขียน การแสดงอากัปกิริยาอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ พฤติกรรมหรือ วิธีการแสดงออกของผู้ส่งสารนั้น จะขึ้นอยู่กับทักษะของผู้ส่ง ซึ่งทำหน้าที่เราให้ผู้รับสารเกิดการรับรู้ความหมายและมีปฏิกิริยาตอบสนองแบบใดแบบหนึ่ง

## 2.11 แนวคิด และความหมายเกี่ยวกับเจตคติ

### 2.11.1 ความหมายของเจตคติ

เจตคติ (Attitude) มาจากคำว่า “Aptus” ในภาษาละติน Latin-English Dictionary ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ หลากหลายคำ เช่น suitable (เหมาะสม), adapted (ทำให้เหมาะสม) เป็นต้น (<https://www.online-latin-dictionary.com/latin-english-dictionary.php?parola=Aptus>, 2563) เดิมใช้คำว่า ทักษณคติ ต่อมาคณะกรรมการบัญญัติศัพท์ของ กระทรวงศึกษาธิการ โดยความเห็นชอบของราชบัณฑิตยสถานให้ใช้คำว่า “เจตคติ” แทน (รักษัศิริ สิทธีโชค (2532: 43 อ้างถึงใน บุญรักษา ประเสริฐ, 2552) เจตคติ หรือ ทักษณคติ (Attitude) เป็นนามธรรม แต่มีนักวิชาการ เช่น จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2547: 1-6) ได้ใช้คำว่า ทักษณคติ (Attitude) แทนคำว่า เจตคติ ซึ่งแตกต่างจากนักวิชาการในปัจจุบันหลายท่านได้ใช้กัน ด้วยเหตุผลส่วนตัวในการวิเคราะห์เรื่องโครงสร้างองค์ประกอบของทักษณคติ จึงยังคงใช้คำว่า ทักษณคติ ในการอธิบายเกี่ยวกับคำนิยาม ทักษณคติ สาระสำคัญได้ว่า มีนักสังคมศาสตร์จำนวนมากโดยเฉพาะนักจิตวิทยาสังคม ให้ความสนใจศึกษาเรื่องทักษณคติ จำนวนมากที่สุดเรื่องหนึ่งในสาขาสังคมศาสตร์ และมีแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องอยู่มาก และได้กล่าวว่า มีนักวิชาการด้านนี้ได้พยายามหาคำจำกัดความที่มีความเหมาะสม และใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด และเมื่อศึกษาคำจำกัดความที่ให้ไว้ จะพบว่ามีความไม่สอดคล้องอยู่มาก แต่สิ่งที่นักวิชาการส่วนใหญ่เห็นพ้องกัน คือ ทักษณคติเป็นสภาวะความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสม ความพร้อมที่เกิดจากการประเมินสิ่งรับรู้มาเกี่ยวกับสถานการณ์นั้น ๆ มีอารมณ์ ความรู้สึกแฝงอยู่ด้วย แต่คำจำกัดความที่นักวิชาการเชื่อถืออยู่มากคือ คำจำกัดความของ ออลพอร์ต (Allport, 1935) เจตคติหรือทักษณคติ เป็นสภาวะความพร้อมทางจิต อันเกิดจากประสบการณ์ สภาวะนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทางหรือ เป็นตัวกระตุ้นปฏิกิริยาตอบสนอง ของบุคคลต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Oskamp, S., & Schultz, P. W., 2005 อ้างถึงใน G, Allport, 1935: 810) เป็นการบ่งบอกถึงหน้าที่ของสภาวะจิตใจ หรือ สภาพอารมณ์ที่ซับซ้อน เป็นการรวบรวมเกี่ยวกับความรู้ นึกคิด ความคิดเห็น (Opinion) ความเชื่อ (Beliefs) และความจริง (ความรู้ต่าง ๆ) รวมถึงความรู้สึก ความรู้และความรู้สึกจะมีแนวโน้มจะก่อให้เกิดพฤติกรรมแบบใดแบบหนึ่งต่อไป (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531: 1-3) จากคำจำกัดความข้างต้น สามารถสรุปคำนิยามในความหมายอย่างง่ายได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมทางจิตใจ ความเอนเอียงของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และท่าทีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (พิรุณ โปรบย สำโรงทอง, 2554) อันเกิดจากการเรียนการได้รับประสบการณ์ที่แสดงออกให้เห็น โดยพฤติกรรมอย่างใดอย่าง

หนึ่ง (บุญรักษา ประเสริฐ, 2552: 14) ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางชอบ หรือ ไม่ชอบ (Oskamp, S. et al, 2005 อ้างถึงใน Bem, 1971: 14) หรืออาจจะสรุปได้ว่า เจตคติ เป็น พฤติกรรม ทำที่หรือความรู้สึกของบุคคล (ราชบัณฑิตยสถาน, 2563) และ ทางด้านจิตใจ ที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งทางสังคมซึ่งเกิดจากการเรียนรู้หรือมีประสบการณ์ต่อสิ่งเร้าในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2542: 3)

### 2.11.2 เจตคติเกิดขึ้นได้อย่างไร

เจตคติ หรือ ทักษคติ (นักวิชาการบางท่านใช้คำว่า ทักษคติ เช่น จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2547) เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมของแต่ละคน ซึ่งจะสะสมไปเรื่อย ๆ ทั้งประสบการณ์ที่รุนแรง หรือ ประสบการณ์ธรรมดาในชีวิตประจำวัน จะทำให้คนเลือกหรือรับเจตคติบางอย่าง เพื่อจุดมุ่งหมายบางประการ เช่น การต้องการให้ผู้อื่นยอมรับ (อังคณา คำวงศ์, 2551: 20) กระบวนการเรียนรู้ที่มีการเพิ่มพูนและเชื่อมโยงกับการตอบสนองความคิด เจตคติส่วนบุคคลจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งจะก่อรูปการพัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้น เจตคติ ยังเกิดจาก อิทธิพลของกลุ่มสังคมที่ล้อมรอบบุคคลนั้นไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม จะทำให้คนมีเจตคติคล้ายตามกลุ่มที่อยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน หรือบางครั้ง เจตคติของคนเกิดจากการเลียนแบบเจตคติของคนอื่นที่ตนเองชื่นชมหรือพึงพอใจ (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531: 4) ทักษคติ จึงไม่ใช่สิ่งที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2547: 2)

### 2.11.3 โครงสร้างของเจตคติ

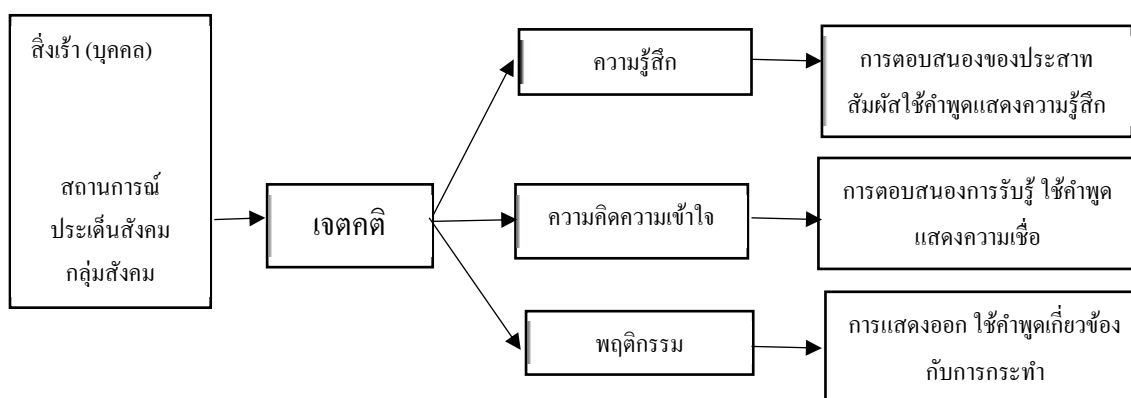
การให้คำจำกัดความและความหมายของคำว่า เจตคติ หรือ ทักษคติ แตกต่างกันนั้น มีผลต่อการกำหนดโครงสร้างของเจตคติ หรือ ทักษคติที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการสร้างมาตรวัดด้วย เช่น การแบ่งโครงสร้างเจตคติ หรือ ทักษคติ เป็น 3 องค์ประกอบจะมีนักทฤษฎี กลุ่มของโรเซ็นเบิร์ก (Rosenberge) ฮอฟแลนด์ (1960) เครีช และคณะ (1962), เซคคอร์ด และแบคแมน (Secored and Backmen, 1964) แลมเบอรัท (Lambert and Lamber, 1964) บราวน์ (Brown, 1965) ทริแอนดิส (1971) นักวิชาการกลุ่มนี้ได้ให้ความหมายในด้านทฤษฎีโครงสร้างทัศนคติ ว่า การแบ่งองค์ประกอบได้ 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ หรือความคิด (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และ พฤติกรรม (Behavioral) (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2547: 2) ทั้งสามองค์ประกอบ ดังกล่าว สามารถขยายความ (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531; ดวงเดือน พันธุมนาวิณ, 2548; เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์, 2549 อ้างถึงใน พรนภา เตียสุทธิกุล และคณะ, 2561: 218) ดังนี้



1) องค์ประกอบทางด้านความรู้ หรือ ความคิด หรือ การประเมินค่า (Cognitive Component) เป็น เรื่องการรับรู้ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น วัตถุ สิ่งของ บุคคล เหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นอันดับแรก ความรู้สึกดังกล่าวอาจเป็นในทางบวกหรือลบ ซึ่งถ้ารับรู้ในทางบวกจะทำให้เกิดความรู้สึกดี ส่วนทางลบจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่ดี และเป็นความรู้ที่บอกได้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์ หรือ โทษ

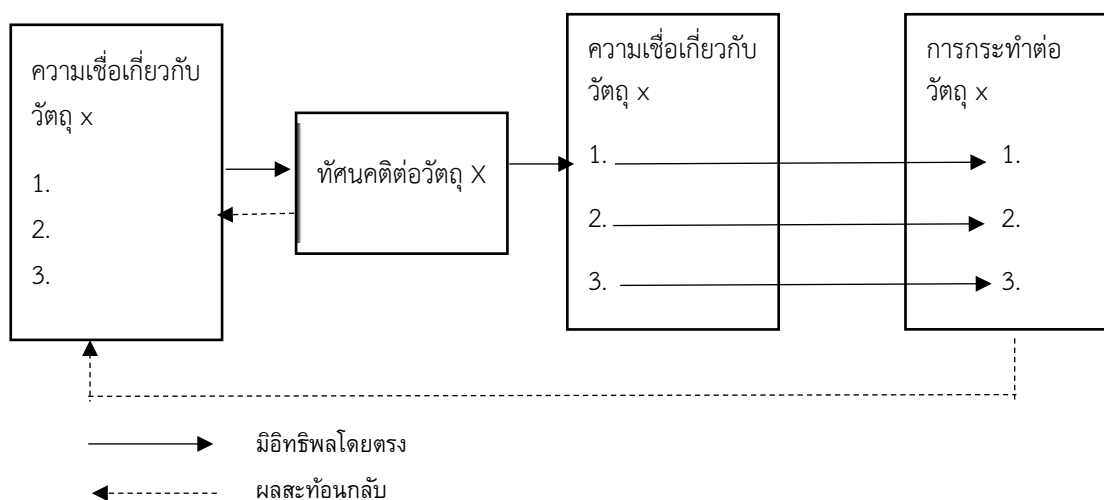
2) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component or Feeling Component) เป็น องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของเจตคติ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งถูกเร้าจาก สิ่งที่ได้รับรู้ ซึ่งจะทำให้เราเกิดความรู้สึกชอบ หรือไม่พอใจสิ่งนั้น และเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น โดยอัตโนมัติเมื่อรู้ว่าสิ่งนั้นเป็นคุณหรือโทษ ซึ่งความรู้สึกนี้ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก มากกว่าความจริง (Fact) ซึ่งสามารถยอมรับได้หากมีเหตุผลเพียงพอ (สัทคี สุวทรเสถณี, 2542: 5)

3) องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มในเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ (Action Tendency Component or Behavioral Component) เป็นองค์ประกอบที่เกิดในลำดับต่อเนื่องจากความรู้และ ความรู้สึก และเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางใดทางหนึ่ง เช่น พร้อมที่จะ สนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือในการทำลายขัดขวาง ต่อสู้ เป็นต้น เชื่อว่านักจิตวิทยาที่ สนับสนุนการแบ่งเจตคติ เป็น 3 องค์ประกอบ และมีอิทธิพลต่อการศึกษา ได้แก่ เคิร์ช และคณะ (1962), Kretch, Crutchfield and Pallachey (1962) และ ทริแอนด์ส Traiandis, (1971) นักวิชาการกลุ่ม นี้ เห็นว่า องค์ประกอบนี้สัมพันธ์ต่อกัน และการบรรยายแผนภาพตามโครงสร้างองค์ประกอบทั้ง 3 ของโรเซินเบิร์ก (Rosenberge) แสดงตามแผนภาพที่ องค์ประกอบเจตคติ (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2542:9-10) ตามภาพที่ 2.10 องค์ประกอบเจตคติ



ภาพที่ 2.10 องค์ประกอบเจตคติ (ดัดแปลงจาก Rosenberg and others (1960: 3 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2542: 10)

ในขณะที่ กลุ่มของพิชบายน์ และไอเซน เชื่อว่า เจตจำนง (Behavioral Intention) ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์ประกอบทัศนคติแต่เป็นส่วนที่เกิดจากทัศนคติซึ่งจะผลักดันการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น ดังนั้น เจตจำนงจะเป็นตัวเชื่อมระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมที่สังเกตได้ (Overt Behavior) ซึ่งลักษณะของทัศนคติจะสัมพันธ์กับเจตจำนงรวมทั้งหมด และจะไม่สัมพันธ์กับเจตจำนงอันใดอันหนึ่งที่จะกระตุ้นการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่อ ทัศนคติ เจตจำนง และพฤติกรรมเกี่ยวกับวัตถุ X แสดงตามภาพที่ 2.11 รูปโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ทัศนคติ เจตจำนง และพฤติกรรมเกี่ยวกับวัตถุ (วีระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์, 2547: 6)



ภาพที่ 2.11 รูปโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ ทัศนคติ เจตจำนง และพฤติกรรมเกี่ยวกับวัตถุ X (ดัดแปลงจาก พิชบายน์ และไอเซน (1972: 15 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์, 2547: 6)

วิเคราะห์และทำความเข้าใจเกี่ยวกับเจตคติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาเกี่ยวกับการวัดเจตคติ ลักษณะที่น่าสนใจ 4 ด้านที่นักวิชาการกล่าวถึง ได้แก่ 1) ขนาดและระดับด้านความเข้ม (Magnitude and valence) ซึ่งหมายถึง รับความเข้มของ ความชอบมาก-น้อย ซึ่งระดับความเข้มจะเปลี่ยนยากกว่าน้อย 2) ความซับซ้อน (Complexity of Attitude) หมายถึง ทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะมีความเชื่อหลายอย่างเป็นพื้นฐาน (วีระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์, 2547: 2,8) ความเด่น (Salience) เป็นความพร้อมที่จะแสดงเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง 3) ความสำคัญ (Centrality) เจตคติ นี้เป็นส่วนหนึ่งของการที่บุคคลมอง

โลกมองชีวิต เป็นเจตคติที่มีสถานะสูง หรือ เป็นส่วนหนึ่งของความคิดรวบยอดของบุคคล (Self-concept) (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531: 6, 4)

#### 2.11.5 ประโยชน์ของเจตคติ (ทัศนคติ)

ธีรวุฒิ เอกะกุล (2549: 20) อ้างถึงใน พิรุณ โปรบย สำโรงทอง (2554:32) ได้ศึกษาประโยชน์ของเจตคติซึ่งสอดคล้องกับสมิธ และคณะ (Smith et al., 1956) และแก็ทซ์ (1960) อ้างถึงใน จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2547: 8 ได้สรุปหน้าที่สำคัญของทัศนคติ 4 ประการ คือ หน้าที่ให้ความเข้าใจ หมายถึง ทัศนคติหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลก สภาพแวดล้อม ได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของคนอื่น ๆ ในสังคม รวมถึงสามารถอธิบายหรือคาดคะเนการกระทำทั้งตนเองและผู้อื่น หน้าที่ป้องกันตนเอง หมายถึง การหาทางออกให้ตนเอง เพื่อความสบายใจ หน้าที่ในการปรับตัว หมายถึง ทัศนคติช่วยการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง

#### 2.12 แนวคิด และความหมายของการมีส่วนร่วม (Participation)

แนวคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วมเป็นผลมาจากการศึกษาทางจิตวิทยาสังคมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทำให้เกิดขึ้นโดยการสร้างสถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ วัตสันและจอห์น (Watson and Johnson, 1972 อ้างถึงใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2542: 28-29) ได้สรุปผลการศึกษาการเปลี่ยนเจตคติสรุปใจความได้ว่า เจตคติของบุคคล และกลุ่มมีอิทธิพลต่อความต้องการในการเข้าร่วมถ้าเจตคติสอดคล้องกับมาตรฐานของกลุ่มจะเป็นแรงเสริมให้มีเจตคตินั้นมาก และหากไม่ตรงกับมาตรฐานของกลุ่มก็จะมีเจตคติในทิศทางตรงกันข้ามพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มมีอิทธิพลต่อเจตคติของสมาชิกในกลุ่มได้แม้จะเป็นแค่บางคน การมีส่วนร่วมในการอภิปรายกลุ่ม และการตัดสินใจของกลุ่ม จะช่วยแก้ไขการต่อต้านที่จะเปลี่ยนเจตคติใหม่ ๆ ถ้ากลุ่มตัดสินใจที่จะยอมรับเจตคติใหม่ สมาชิกในกลุ่มจะยอมรับเจตคตินั้นด้วยและถ้าบุคคลเปลี่ยนแปลงกลุ่มอ้างอิงของตน แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลก็จะเปลี่ยนแปลงด้วย หากพิจารณาความหมายตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะเน้นถึงบทบาทของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2560: 37) ได้

ให้คำนิยาม หลักการมีส่วนร่วม (Participation) ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งใน 10 ของหลักธรรมาภิบาล ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและมีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสเข้าร่วมรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหา หรือ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมแก้ไขปัญหา และร่วมกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนาการมีส่วนร่วมจึงเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อมด้วยความเต็มใจ หรือ สมักใจ ไม่บังคับ โดย มีบทบาทในการการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมายของกลุ่ม มีการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการ หรือ โครงการต่าง ๆ (สมบัติ นามบุรี, 2562: บทคัดย่อ)

### 2.12.1 องค์ประกอบของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรม อย่างเท่าเทียม ด้วยความสมัครใจและมีโอกาสที่จะพิจารณาว่าจะเข้าร่วมกิจกรรมนั้น ๆ หรือไม่ (ถวิลวดี บุรีกุล, 2548: 3-4) ได้อธิบายขององค์ประกอบของการมีส่วนร่วม 3 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ หรือ จุดมุ่งหมายที่ชัดเจน เพื่อผู้เข้าร่วมได้ตัดสินใจว่าควรเข้าร่วมหรือไม่
- 2) การกำหนดลักษณะ รูปแบบของกิจกรรม และเป้าหมายของกิจกรรม เพื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ตัดสินใจในการเข้าร่วม
- 3) มีกลุ่มเป้าหมายผู้เข้าร่วม ซึ่งปกติลักษณะ รูปแบบและวัตถุประสงค์การจัดกิจกรรม จะกำหนดคุณสมบัติกลุ่มเป้าหมายอยู่แล้วเป็นพื้นฐาน

### 2.12.2 รูปแบบและระดับการมีส่วนร่วม

เนตินา โทธิประสระ 2541: 9; มาลี จันทร์วัฒนรังกุล, 2544: 16; นรินทร์ชัย พัฒนาพงศา, 2547: 17 อ้างถึงใน มุกดา จิตรพรมมา (2552: 25-26) สรุป รูปแบบการมีส่วนร่วม ได้เป็น 2 แบบ คือ การมีส่วนร่วมแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ซึ่งจะมีส่วนร่วมโดยตรงและทางอ้อม โดย การมีส่วนร่วมแบบเป็นทางการ จะเป็นการมีส่วนร่วมที่เป็นไปตามโครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์กร ส่วนการมีส่วนร่วมไม่เป็นทางการ เป็นการมีส่วนร่วมที่เกิดขึ้นอย่างไม่มีโครงสร้าง

เช่น เป็นการแลกเปลี่ยนความเห็นในบรรยากาศที่เป็นส่วนตัว การมีส่วนร่วมอาจจะกระทำโดยตรง คือ การมีสิทธิเข้าร่วมในฐานะสมาชิกขององค์กร เช่น การเข้าร่วมเป็นกรรมการ คณะทำงาน เพื่อร่วมคิด ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วมกิจกรรม ร่วมดำเนินการ เป็นต้น ส่วนการมีส่วนร่วมโดยอ้อม โดยผ่านองค์กรใน ลักษณะการเข้าร่วม โดยการเป็นตัวแทนกลุ่ม เป็นต้น การมีส่วนร่วมมี 5 ระดับ ได้แก่

1) การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อ สร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับคน ในกลุ่มหรือองค์กร ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชุม จดหมายข่าว แผ่นพับ เป็นต้น

2) การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้สมาชิกในองค์กร ได้รับรู้ปัญหา และความต้องการ รวมทั้งแนวทางการแก้ไขปัญหา ทั้งในด้านข้อเท็จจริง เช่น การสำรวจความเห็น การเสวนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ การทำประชาพิจารณ์ เป็นต้น

3) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้สมาชิกในองค์กร ซึ่งเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มี โอกาสในการร่วมแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ อภิปราย และตัดสินใจร่วมกับสมาชิกในองค์กรหรือกลุ่ม เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการแบบมีตัวแทนของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าร่วมพิจารณาเพื่อการ ตัดสินใจ เป็นต้น

4) การมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกัน

5) การมีส่วนร่วมสนับสนุน เช่น การมีส่วนร่วมในการสนับสนุนทรัพยากรการดำเนินงาน เช่น สิ่งของ แรงงาน เงิน อุปกรณ์ ต่าง ๆ เป็นต้น ส่วน Cohen และ Uphoff (1980: 219-222 อ้างถึงใน ถวิลวดี บุรีกุล, 2548: 6-14) ได้นำเสนอระดับขั้นตอนและเครื่องมือของระบบประชาธิปไตยแบบมี ส่วนร่วมตามแนวทางที่นักวิชาการได้กำหนดไว้หลากหลาย แต่มีสาระสำคัญที่มีความคล้ายกัน ระดับ การมีส่วนร่วมตามแนวทางดังกล่าว ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making)

2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Implementation)

3) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefit)

4) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

นอกจากนี้ ถวิล บุรีกุล (2548: 9-11) ได้อธิบาย ระดับการมีส่วนร่วมสามารถทำได้ในหลาย ระดับ ขึ้นอยู่กับสภาพที่เป็นเจ้าของกิจกรรมนั้น ๆ จะให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนร่วมมากน้อย หรือ แตกต่างกันอย่างใด ยกตัวอย่าง เช่น ระดับขั้นการมีส่วนร่วมของประชาชน แบ่งได้หลากหลายวิธี

โดย ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์และความละเอียดของการแบ่งความสำคัญ ในที่นี้ แบ่งได้เป็น 7 ระดับ เรียงจากระดับการมีส่วนร่วมต่ำไประดับสูงสุด ได้แก่

1) ระดับการให้ข้อมูล เป็นระดับต่ำสุดและเป็นวิธีการที่ง่ายที่สุดในการติดต่อสื่อสาร ในการสื่อสารระหว่างเจ้าภาพผู้จัดโครงการกับประชาชน การให้ข้อมูลระดับนี้จะไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นหรือเข้ามาเกี่ยวข้องกับกิจกรรมใด ๆ ซึ่งอาจจะกระทำได้หลายวิธี เช่น การแถลงข่าว การแสดงนิทรรศการ ฯลฯ

2) ระดับการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน เป็นระดับที่เจ้าภาพผู้จัดโครงการได้เชิญชวนให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น เพื่อให้ได้ข้อมูลมากขึ้น เพื่อการประเมินประเด็นต่าง ๆ ให้ชัดเจนขึ้น

3) ระดับการปรึกษาหารือ เป็นระดับการมีส่วนร่วมที่สูงกว่าการขอรับฟังความเห็น แต่เป็นการเจรจาอย่างเป็นทางการระหว่าง เจ้าภาพผู้จัดโครงการกับประชาชนเพื่อประเมินความก้าวหน้า หรือระบุประเด็นที่ยังเป็นข้อสงสัย เช่น การเปิดรับฟังความเห็น การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

4) ระดับการวางแผนร่วมกัน เป็นการมีส่วนร่วมที่มีขอบเขตกว้างมากขึ้น มีความรับผิดชอบร่วมใน การวางแผนเตรียมโครงการ และผลที่จะเกิดจากการดำเนินงาน ใช้สำหรับการพิจารณาประเด็นที่มีความซับซ้อนหรือมีข้อโต้แย้งมาก เช่น การใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาข้อขัดแย้ง หรือ เจาะประณิประนอมเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

5) ระดับการร่วมปฏิบัติ เป็นระดับที่ผู้รับผิดชอบโครงการกับประชาชนร่วมดำเนินโครงการเป็นขั้น และนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

6) ร่วมติดตามตรวจสอบ ประเมินผล เป็นระดับการมีส่วนร่วมที่มีผู้เข้าร่วมน้อยแต่ มีผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบแก่ผู้เกี่ยวข้อง รูปแบบการติดตามตรวจสอบ อาจกระทำในรูปแบบของคณะกรรมการประเมินผลที่มาจากหลายฝ่าย เช่น การทำแบบสำรวจเพื่อสอบถามประชาชน เป็นต้น

7) ระดับการควบคุมโดยประชาชน เป็นระดับสูงสุดที่สุด ของการมีส่วนร่วมโดยประชาชน เพื่อแก้ปัญหาข้อขัดแย้งที่มีอยู่ เช่น การลงประชามติ เป็นต้น

## 2.13 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความรับผิดชอบ (Accountability)

### 2.13.1 ความหมายของความรับผิดชอบ (Accountability)

ความรับผิดชอบ (Accountability) มาจากภาษาแองโกลนอร์มัน (Anglo-Norman) แต่ไม่ใช่จากแองโกลแซกซอน (Anglo-Saxon) และในอดีต คำว่า Accountability มีความใกล้เคียงกับคำว่า accounting (การบัญชี) ซึ่งหมายถึงการทำบัญชี Khotami (2017: 30) และเมื่อพูดถึงคำว่า รับผิดชอบ ในภาษาไทย หมายถึง ยอมรับผลทั้งที่ดี และไม่ดีในกิจการที่ตนได้ทำลงไปหรือที่อยู่ในความดูแลของตน หรือ คำภาษาไทยอีกคำ คือ รับผิด แปลว่า รับผิดชอบ ซึ่งมักใช้ในประโยคปฏิเสธ ยกตัวอย่างเช่น เมื่อถูกกระทำความผิด คนเป็นพ่อเป็นแม่ไม่รู้ได้อย่างไร (ราชบัณฑิตยสถาน, 2563) และในพจนานุกรมฉบับแปลไทย-อังกฤษ คำว่า รับผิดชอบ หมายถึง be responsible (Thai-English: NECTEC's Lexitron-2 Dictionary, 2563) เมื่อพิจารณาคำนิยามของ ความรับผิดชอบในภาษาอังกฤษ มี 2 คำ คือ คำว่า Responsibility และ Accountability ที่ทำให้คนทั่วไปอาจจะไม่ทราบ หรือ ทราบแต่ไม่ทราบความหมายหรือคำนิยามที่ชัดเจนจึงค่อนข้างต่อความเข้าใจ คำว่า ความรับผิดชอบของทั้งสองคำ ซึ่งคำจำกัดความมีขอบเขตของความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน โดย “Responsibility” หมายถึง ภาระผูกพันที่ผู้อื่นมอบหมายให้ปฏิบัติตาม หรือ เกิดจากเหตุการณ์ที่ตัวเองกำหนดให้ปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จ และหากปฏิบัติไม่สำเร็จจะได้รับการตำหนิ หรือลงโทษ (Business Dictionary, 2563) ความรับผิดชอบลักษณะนี้สามารถแบ่ง การรับผิดกับทีม หรือเพื่อนร่วมงานในภารกิจเดียวกับร่วมรับผิดชอบได้ (Diffen, 2563) ส่วน “Accountability” ความหมาย มีทั้งลักษณะโดยแคบและกว้าง ถ้าเป็นความหมายแบบแคบ ความรับผิดชอบต่อพฤติกรรมกระทำของตนเองหรือหน่วยงานได้ ในขณะที่ความหมายแบบกว้าง คือ จะหมายรวมถึงความรับผิดชอบในผลงานหรือการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดด้วย และยังมีคำที่เกี่ยวข้องในความหมายของความรับผิดชอบนี้ คือ ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (จักริพร เสมอใจ และจันทรานุช มหากาญจนะ. 2016: 81) ความแตกต่างของคำว่า ความรับผิดชอบ (Accountability) คือ ความรับผิดชอบเป็นภาระหน้าที่ และหรือความเต็มใจที่จะแสดงและรับผิดชอบในการปฏิบัติงานตามความคาดหวังที่ตกลงกันได้ ความรับผิดชอบ (Accountability) มีขอบเขตเกินกว่าความรับผิดชอบ (Responsibility) โดยกำหนดให้องค์กรต้องรับผิดชอบต่อการทำงานขององค์กร (Nick Papanikolaou, Siani Pearson, 2013 อ้างถึงใน Galway, 2009) เพื่อสรุปความหมายให้มีความกระชับมากขึ้น ความรับผิดชอบ (Accountability) หมายถึง ภาระผูกพันของบุคคลที่ได้รับมอบหมายพันธกิจ และสามารถตอบเพื่อชี้แจงการตัดสินใจและกิจกรรมที่ทำลงไป

และหรือขอบเขตที่องค์กรเชื่อว่าจะสามารถให้คำตอบเกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้กระทำต่อประชาชน ผู้รับบริการ ความสามารถตรวจสอบได้ หรือ สามารถตอบคำถามมีส่วนร่วมสาธารณะ (Public Participation) อาจกล่าวได้ว่า ความสำนึกรับผิดชอบ มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการงาน สาธารณะ อย่างไรก็ตาม นักวิชาการหลาย ๆ ท่านยังเห็นว่า ความสำนึกรับผิดชอบเป็นมโนทัศน์ที่มีความคลุมเครือ และขาดความชัดเจน (Romzek & Dubnick, 1987:228 ; Haque, 2000: 599; Koppell, 2005: 94 อ้างถึงใน สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, 2559: 43) นอกจากนี้ Romzek & Dubnick (Romzek & Dubnick, 1987: 228 – 230; Romzek, 2000: 23 – 28 อ้างถึงใน สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, 2559: 44-45) และเห็นว่า พลังบีบคั้น หรือความความหวังต่อผู้ปฏิบัติงานองค์การในการตัดสินใจและการลงมือปฏิบัติงาน จำแนกได้ 2 มิติ คือ

1) ระดับของการควบคุม (The degree of control) หรือ ดีความได้ว่า การควบคุมนั้นกระทำอย่างไรใกล้ชิดและเข้มข้นเพียงใด และ

2) แหล่งที่มาของการควบคุม (The sources of control) หรือ ดีความได้ว่า การควบคุมนั้นอาจมาจากภายในที่เป็นทางการ เช่น ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งของผู้บังคับบัญชา หรือ ไม่เป็นทางการ เช่น การเสริมแรงทางบวก หรือ ทางลบจากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น เมื่อนำพลังบีบคั้นทั้ง 2 มิติ มาไขว้กัน จะพบว่า ความสำนึกรับผิดชอบที่มาจากสายการบังคับบัญชา (Hierarchical accountability) เป็นการควบคุมภายในองค์กรที่มีความใกล้ชิดสูง เนื่องจากผู้บังคับบัญชาได้รับสิทธิ์ในการกำกับ ควบคุม พนักงานในองค์กร ความสำนึกรับผิดชอบที่มาจากภายนอก (Legal accountability) เป็นการควบคุมองค์กรอย่างใกล้ชิดและเข้มงวดเช่นกัน เนื่องจาก หน่วยงานภายนอกได้รับสิทธิ์ตามระเบียบ กฎหมาย ให้ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ แต่องค์กรที่ถูกตรวจสอบยังคงเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้ามาตรวจสอบ ความสำนึกรับผิดชอบที่มาจากความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ (Professional accountability) เป็นความสำนึกรับผิดชอบที่มาจาก การควบคุมภายในองค์กรที่ไม่เข้มงวด เนื่องจากโดยปกติผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญสูงจะทำให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูง ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญสูงมักต้องการพื้นที่ในการทำงานที่เป็นอิสระ หรือ ถูกควบคุมต่ำ และความสำนึกรับผิดชอบทางการเมือง (Political accountability) หากการเป็นตัวแทนของสาธารณชนทั่วไป หรือ กลุ่มผลประโยชน์บางกลุ่ม หรือ หลายกลุ่ม ที่มีขอบเขตชัดเจนก็สามารถคาดหวังให้ผู้ที่ เป็นตัวแทน หรือผู้บริหารสาธารณะดังกล่าวจะต้องทำหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของสาธารณชนที่ตนเองเป็นตัวแทน



สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), (2563) ได้จัดทำสื่อเผยแพร่เกี่ยวกับหลักความรับผิดชอบ (ภาระรับผิดชอบ) ขอบตามองค์ประกอบของธรรมาภิบาล เห็นว่า ในโลกปัจจุบันผู้ปฏิบัติอาจจะให้ความสำคัญกับวัตถุนิยม บริโภคนิยม อำนาจ ซึ่งอาจจะเป็นเหตุให้หลงลืมหน้าที่ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ลักษณะของ ภาระความรับผิดชอบ เป็นเรื่องของบุคคลอย่างน้อย 2 ฝ่าย ฝ่ายแรกเป็นผู้มอบอำนาจของตนให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง หรือผู้ว่าจ้าง หรือ ตัวกลาง ฝ่ายที่ 2 เป็นบุคคลผู้รับมอบอำนาจหน้าที่ให้กระทำการบางอย่างแทนฝ่ายแรก (Accountability holder) หรือ ผู้รับจ้าง/ตัวแทน (Agent) การที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดมีความรับผิดชอบต่ออีกบุคคลหนึ่ง หรือ ถูกผูกมัดให้ตอบคำถาม หรือ อธิบาย ชี้แจงเหตุผล เกี่ยวกับการกระทำ หรือไม่กระทำกับอีกบุคคลหนึ่ง และต้องยอมรับถึงผลพวงที่ต้องตามมา ทั้งในเชิงบวกและลบนั้น เป็นสภาพการณ์อันเกิดจากบุคคลดังกล่าวได้รับมอบอำนาจหน้าที่หรือปฏิบัติหน้าที่แทนอีกบุคคลหนึ่ง (Act on behalf of another person) บุคคลซึ่งมีภาระที่รับผิดชอบต่ออีกบุคคลหนึ่งนั้นจะต้องพยายามเก็บบันทึกข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือไว้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการรายงานชี้แจงและให้เหตุผลประกอบ ส่วนสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินผลคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (2553: 48) ได้ให้ความหมาย คำว่าความรับผิดชอบต่อตรวจสอบได้ ซึ่งเป็นหนึ่งใน 9 หลักของ หลักธรรมาภิบาล ความรับผิดชอบต่อตามคำอธิบายศัพท์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาว่า ความรับผิดชอบต่อ หมายถึง บุคคล องค์กร ผู้ที่ทำหน้าที่ในการตัดสินใจ ซึ่งหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐ ต้องมีภาระความรับผิดชอบต่อสาธารณะเกี่ยวกับการกระทำ กิจกรรมหรือการตัดสินใจใด ๆ ส่งผลกระทบต่อสาธารณะ ความรับผิดชอบในการเปิดเผยข้อมูล การมีความยุติธรรมปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความเสมอภาค และตรวจสอบได้ โปร่งใส และดำเนินการภายใต้กรอบของกฎหมาย

2.13.2 มิติของภาระรับผิดชอบ (Accountability) ตามหลักของธรรมาภิบาล (Good Governance)

Hopwood and Tomkins, 1984; Elwood (1993 อ้างถึงใน Khotami 2017: 32) แบ่งความรับผิดชอบต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็น 4 ด้าน คือ

1) ความรับผิดชอบทางกฎหมายและความซื่อสัตย์ (Accountability Law and Honesty) เป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานภาครัฐ ที่จะมีการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์ และปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้ และความรับผิดชอบทางกฎหมายเป็นเรื่องของการบังคับใช้กฎหมาย

2) ความรับผิดชอบต่อกระบวนการ (Process Accountability) เป็นความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานว่าดีพอ ในแง่ของระบบสารสนเทศทางบัญชี ระบบการจัดการข้อมูลและกระบวนการบริหาร

3) ความรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการโครงการ (Program Accountability) เป็นความรับผิดชอบของโครงการต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์ว่าสามารถทำได้หรือไม่ และองค์กรได้พิจารณาโครงการซึ่งเป็นทางเลือกที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ในราคาที่ถูกที่สุดหรือไม่ ความรับผิดชอบต่อนโยบาย (Policy Accountability) เป็นความรับผิดชอบต่อนโยบาย เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบต่อกรนโยบายสาธารณะ หน่วยงานภาครัฐควรพิจารณานโยบายที่กำหนดโดยคำนึงถึงผลกระทบในอนาคตในบริบทของประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.), 2563. แบ่ง มิติการะรับผิดชอบ เป็น 2 มิติ คือ

1) มิติเชิงวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมาย คือจะให้ใครรับผิดชอบเรื่องใด มุ่งเน้น Input และ Process และ

2) มิติเชิงสถาบัน คือ ใครรับผิดชอบต่อใคร ความสัมพันธ์เป็นลักษณะอย่างไร มิติเชิงวัตถุประสงค์ คือ การมอบหมาย ใ้วางใจ ให้เป็นไปตามระเบียบ ข้อบังคับ กฎเกณฑ์ ที่กำหนด รับผิดชอบต่อการใช้อำนาจรัฐ การใช้จ่ายเงินแผ่นดิน แสดงข้อมูล สถานะรายการใช้จ่ายทางการเงิน ต้องมีการะรับผิดชอบต่อผลงาน มุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน มุ่งเน้นความสำคัญของคุณภาพ ประสิทธิภาพประสิทธิผล และความคุ้มค่า ส่วนมิติเชิงสถาบัน ความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการ ได้แก่ การะรับผิดชอบทางการเมือง (Political Accountability) เช่น การออกเสียงเลือกตั้ง เป็นวิธีการควบคุมของฝ่ายการเมือง การะรับผิดชอบทางราชการ (Bureaucratic Accountability) เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการประจำและรัฐมนตรีเจ้าสังกัด โดย การนำนโยบายของผู้บริหารราชการแผ่นดิน ฝ่ายการเมืองไปปฏิบัติ ให้บรรลุผล การะรับผิดชอบทางการบริหารจัดการ (Managerial Accountability) เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารสูงสุดกับองค์กรบริหารสูงสุดของหน่วยงานที่ผูกพันต่อผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อตกลงว่าด้วยผลงาน การะรับผิดชอบทางกฎหมาย (Legal Accountability) เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายตุลา

การซึ่งเป็นผลจากการถ่วงดุลอำนาจทางการปกครอง โดย การวินิจฉัย หรือ ตัดสินชี้ขาดกรณีข้อพิพาทต่าง ๆ ภาระรับผิดชอบทางการบริหารปกครอง (Administrative Accountability) เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายปกครอง และองค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญอันเป็นผลมาจากความพยายามในการเสริมสร้างหลักประกันให้แก่ประชาชนและการแก้ไขปัญหา ทั้งในส่วนของ การควบคุม ตรวจสอบ การใช้อำนาจรัฐ และการใช้จ่ายเงินแผ่นดินที่เป็นไปอย่างซื่อสัตย์ สุจริต ถูกต้องและยุติธรรม

### 2.13.3 ประเภทของความสำนึกรับผิดชอบ

ตามแนวคิดของ Koppell, Jonathan GS (2005 : 96,98-99 อ้างถึงใน สมศักดิ์ สามัคคีธรรม (2559: 48-52) ได้จำแนกความรับผิดชอบไว้ 5 ประเภท ดังนี้

ประเภทแรก ความสำนึกรับผิดชอบด้านความโปร่งใส/ตรวจสอบได้ (Accountability for Transparency) เป็นความสำนึกรับผิดชอบที่หน่วยงานราชการจะต้องสามารถอธิบายได้ถึงกรกระทำของหน่วยงานได้โดยไม่บิดเบือน ซ่อนเร้น หรืออำพรางความผิด เพื่อหลบหลีกการถูกตรวจสอบ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และสามารถตรวจสอบเป็นระยะ ๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานก็จะเข้าถึงได้โดย สาธารณชน สื่อมวลชน กลุ่มผลประโยชน์ และผู้สนใจอื่น ๆ

ประเภทที่สอง ความสำนึกรับผิดชอบค่าใช้จ่ายการกระทำ (Accountability for Liability) หมายถึง ความสำนึกรับผิดชอบที่บุคคล หรือ องค์กร โดย จะต้องยอมรับผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเอง และยินดีที่จะถูกลงโทษ อาทิ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรยอมรับที่จะถูกอภิปรายเพื่อถอดถอนในกรณีที่มีการกระทำผิด

ประเภทที่สาม ความสำนึกรับผิดชอบด้านการควบคุม (Accountability for Controllability) หมายถึง ความสำนึกรับผิดชอบที่มีต่อผู้บังคับบัญชา อันเป็นพื้นฐานของการจัดระเบียบราชการ โดย อาจจะเป็นการควบคุม โดย ผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง หรือ ระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด กับหน่วยงานระดับล่างที่อยู่ภายใต้การดูแล

ประเภทที่สี่ ความสำนึกรับผิดชอบในหน้าที่ (Accountability for Responsibility) หมายถึง หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบ กฎหมาย และบรรทัดฐานทางสังคม รวมทั้งมาตรฐานทางวิชาชีพที่กำหนดไว้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น จรรยาบรรณทางวิชาชีพ จริยธรรมทางวิชาชีพ บรรทัดฐาน ในรูปของหลักคุณธรรมที่มีการยึดถือปฏิบัติต่อ ๆ กันมาอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งหน่วยของรัฐต้องจัดอบรมให้บุคลากร รับทราบบรรทัดฐานเหล่านี้

ประเภทสุดท้าย ความสำนึกรับผิดชอบด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ (Accountability for Responsiveness) ความสำนึกรับผิดชอบในด้านนี้ วางอยู่บนพื้นฐานของแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับลูกค้าในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการ โดย ความต้องการของผู้ใช้บริการ (Demand) และ ความต้องการที่องค์กรเป็นผู้กำหนด (Needs) ตามแนวคิดของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

## 2.14 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาผลงานวิจัยของนักวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีนักวิจัยหลายท่านศึกษาในบริบทของหน่วยงาน สถานศึกษาที่แตกต่างกัน และพบว่า ในแต่ละช่วงปี พ.ศ. ที่ศึกษา นักวิจัยสนใจศึกษาตัวแปรที่ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาจึงมีข้อสรุปในมิติที่หลากหลาย แต่มีข้อสังเกตว่าตั้งแต่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเข้ามาใช้ในประเทศไทย นักวิจัยสนใจศึกษาเรื่องประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องโดยมีผลงานที่เกี่ยวข้องเกือบทุกปี หากแต่การศึกษาจะเปลี่ยนไปตามพัฒนาการของการประกันคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย ผู้วิจัยจึงทบทวนงานวิจัยตามช่วงเวลาต่าง ๆ ดังนี้

งานวิจัยช่วงปี พ.ศ. 2552-2556 เป็นช่วงที่หน่วยงาน สถาบันการศึกษานำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกมาใช้และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการศึกษาในช่วงแรก ปัจจัยที่นักวิจัยศึกษามีหลายตัวแปร เช่น ตัวแปรปัจจัยลักษณะของบุคคล เช่น เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน รายได้ การศึกษา ตำแหน่ง ความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ การตระหนักรู้ ทักษะคติ เจตคติ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น เพื่อพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา เช่น มุกดา จิตรพรมา (2552: 133) ศึกษาเรื่อง การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการ ประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากร มี 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะองค์กร (ระดับมาก) เช่น ลักษณะขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับวิสัยทัศน์ นโยบายด้านการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โครงสร้างองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการสื่อสารภายในองค์กร ด้านการบริหารจัดการ (ระดับปานกลาง) เช่น การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากร การกำกับติดตามและการวัดประเมินผล บทบาทและภาวะผู้นำ ส่วนด้านบุคลากร (ระดับปานกลาง) เช่น ทักษะคติ ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากร

แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน และที่ไม่ใช่เงิน รวมถึงด้านสวัสดิการ โดย พบว่า ทักษะการมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นไปทิศทางบวก เช่น อยู่ในระดับปานกลาง และบุคลากร มีข้อเสนอแนะว่าหน่วยงานหรือบุคลากรฝ่ายที่ทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ควรมีการสื่อสารข้อมูลให้บุคลากรทุกฝ่ายในหน่วยงานสุจิตรา สุขนธมัต (2555: บทคัดย่อ) พบว่า ทักษะการมีส่วนร่วมของบุคลากรขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ สถานภาพ ประสบการณ์ในการสอน/การทำงาน การทำหน้าที่ด้านประกันคุณภาพต่างกัน มีทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งสถาบันอุดมศึกษา สอดคล้องกับนักวิจัยหลายคน พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานที่ทำงาน ตำแหน่งงาน การทำหน้าที่ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น หน่วยงานที่ศึกษาบางแห่ง ผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีการรับรู้การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ (พนิดา วัชรระรังษี และพัชร พิธิติก, 2556: บทคัดย่อ) ส่วนผลการศึกษาของ วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า 1) ระดับ การรับรู้ ทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายใน และมีส่วนร่วมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับและประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. =0.01) และ 3) การรับรู้ด้านการทำความเข้าใจทัศนคติ ด้านความเข้าใจและความรู้สึกมีอิทธิพลในทางบวกต่อการมีส่วนร่วม การรับรู้ด้านการรับทราบและทัศนคติด้านพฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุนข้อมูล และด้านการติดตามประเมินผลมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนและสุรวี สุนาลัย (2555: ก) พบว่า เจตคติเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานคุณภาพ ที่น่าสนใจ เช่น ผลการศึกษาของ อิสระ ทองสามสี และคณะ (2556: 1-16) ศึกษา เรื่อง วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ พบว่า เจตคติ ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพการศึกษาและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อศึกษาอิทธิพลปัจจัยอื่น ๆ พบว่า 1) ความมุ่งมั่นเรื่องคุณภาพมีอิทธิพล

ทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดย ความมุ่งมั่นเกิดจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับนโยบายคุณภาพขององค์กรทั้งในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติ แลคุณภาพ เช่น เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และเกณฑ์อื่น ๆ 3) ความไวเนื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา โดย ผู้ปฏิบัติงานให้การยอมรับการประเมินคุณภาพการศึกษามากขึ้น 4) การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยปรากฏอิทธิพลทางตรงในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และปรากฏอิทธิพลทางอ้อมในข้อมูลเชิงปริมาณผ่านทางความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ และความไวเนื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และในช่วงเวลาการศึกษาที่ใกล้กัน ผลการวิจัยบางแห่งไม่สอดคล้องกัน เช่น สุดีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์ (2555: 53-60) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี พบว่า อายุงาน ตำแหน่งงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และ พบว่าการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรีภาพรวมการรับรู้อยู่ในระดับมาก และเมื่อ แยกเป็นพิจารณาตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาทั้ง 9 ด้าน พบว่า มีการรับรู้ในระดับมากทุกด้าน ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเรียงลำดับมากไปน้อยตามลำดับ ได้แก่ ด้านระบบข้อมูล ด้านการประเมินและติดตามผล ด้านความร่วมมือ ด้านกรรมการตรวจสอบการประกัน คุณภาพการศึกษาและด้านการประสานงาน ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ด้านความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านอุปกรณ์ และด้านสถานที่ (พื้นที่ไม่เพียงพอสำหรับการจัดเก็บเอกสาร)

งานวิจัยช่วงปี พ.ศ. 2557-2560 เป็นช่วงที่การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีการตรวจประเมินตามเกณฑ์ในเชิงลึกมากขึ้น เช่น จากเดิมขอบเขตการประเมินเป็นระดับคณะ แต่ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 สถาบันอุดมศึกษาจะมีการประเมินในระดับหลักสูตร หรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ จะมีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ตัววัดและวิธีการตรวจการประเมินคุณภาพการศึกษา ผลงานวิจัยการศึกษาในช่วงนี้เน้นการศึกษาปัจจัย สาเหตุ ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตัวแบบจำลองด้านการรับรู้ นโยบาย แบบจำลองการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น แต่ก็พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลยังเป็นตัวแปรพื้นฐานที่นักวิจัยยังสนใจ

ทดสอบความแตกต่างและความสัมพันธ์ ยกตัวอย่าง เช่น ผลการศึกษา ธเนศ ดาวรุ่งโรจน์ และคณะ (2557: 159-167) ได้ศึกษา เรื่อง แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) แบบจำลองการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ มีลักษณะเป็นกลไกการดำเนินการ การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ การศึกษาของคณะวิชาในรูปแบบการฝึกอบรม ที่จัดกิจกรรมในลักษณะบูรณาการองค์ความรู้ด้านประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต และแนวคิด/ทฤษฎีการรับรู้ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพ และความรู้ที่ถูกต้องในการรับรู้ข้อมูลระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ของบุคลากร หลังการฝึกอบรม พบว่า จำนวนบุคลากรมีการรับรู้ ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับข้อมูลระบบประกันคุณภาพเพิ่มมากขึ้นกว่าก่อนการฝึกอบรมเกือบทุกข้อคำถาม แสดงให้เห็นว่าหลังการฝึกอบรมบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องในข้อมูลระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพิ่มมากขึ้น โดยผลการวิจัยพบว่าบุคลากรมีการรับรู้ข้อมูลระบบประกันคุณภาพที่ถูกต้องใน 4 ด้านคือ 1) ด้านความจำเป็นสำคัญ ประโยชน์และระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย 2) ด้านตัวบ่งชี้ปัจจัยนำเข้า 3) ด้านตัวบ่งชี้ ด้านกระบวนการ และ 4) ด้านตัวบ่งชี้ผลผลิต นอกจากนี้ นักวิจัยได้นำวงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งเป็นตัวกำกับประเภทตัวแปรในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาศึกษาในบริบทของการบริหารหน่วยงานการศึกษา เช่น ผลการศึกษาของ อร์นันท์ หาญยุทธ (2557: 287) ศึกษา เรื่อง การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ศึกษาตัวแปรต้นเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะทางจิต และปัจจัยแวดล้อม และตัวแปรตามเป็นการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน ด้านการดำเนินการ ด้านการตรวจสอบและการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงแก้ไข ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรจำแนกตามประสบการณ์ ตำแหน่ง ลักษณะการปฏิบัติงาน และระยะเวลาที่ทำงานในมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ อายุและระดับการศึกษา ไม่มีความแตกต่างกัน ลักษณะทางจิตของบุคคล ได้แก่ เจตคติต่องานประกันคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาและแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยเจตคติมีผลปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ จึงเสนอให้ผู้บริหารต้องสร้างเจตคติที่ดีให้แก่ บุคลากรโดยการให้โอกาสได้รับความรู้ ประสบการณ์ และ การกระทำเพื่อสร้างความพึงพอใจ

และความสุขใจในการทำสิ่งนั้น ๆ เพื่อให้มีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน เช่น ชีรพงศ์ ทับอินทร์ (2557: บทคัดย่อ) ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน วิทยฐานะและ ขนาดของโรงเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในขณะที่เพศและรายได้ไม่แตกต่างกัน

สำหรับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากผลการศึกษาของวิชชัย สุภดิษฐ์ (2557: บทนำ) พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ด้านทัศนคติของ บุคลากรมองว่า การใช้งานระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ทั้ง 9 องค์ประกอบตามเกณฑ์ของ สกอ. ปัญหาและอุปสรรคที่พบมากในหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน ได้แก่ 1) การกำหนดปรัชญา ปณิธาน ยังจำกัดเฉพาะผู้บริหาร หรือหัวหน้ากลุ่มงานเท่านั้น ยังขาดความมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ 2) ไม่มีระบบการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และตัวชี้วัดที่เหมาะสม ยังขาด ความชัดเจน คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนมากยังไม่เข้าใจหรือไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการรับทราบแผนกลยุทธ์ 3) ยังไม่มีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรรายบุคคลอย่างเป็นระบบและชัดเจน โดยแผนการอบรม จากสถาบันอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรอย่างแท้จริง 4) การเชื่อมโยงระหว่าง ระบบงานกับระยะเวลายังไม่ชัดเจน 5) การติดตามการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์มักไม่ได้รับการตอบกลับจากหน่วยงานภายนอก 6) ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ แผน การจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต และการวิจัย 7) ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในบางตัวไม่เหมาะสมกับการดำเนินงาน ของคณะหรือการดำเนินงานของสถาบัน 8) ทัศนคติของบุคลากรมองว่า การใช้งานระบบสารสนเทศที่ ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้ง 9 องค์ประกอบนั้นเป็นภาระงาน และไม่ให้ความสำคัญ 9) ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี หรือการวิจัยด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น ซึ่งแนวปฏิบัติที่ดี อาจต้องใช้ระยะเวลาในการ ดำเนินงาน เพื่อให้เห็นถึงข้อดี/ข้อเสีย และนำไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และหน่วยงานควรสร้างทีมงาน ที่สามารถพัฒนางานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ โดยให้มีอาจารย์ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในทีมงาน เพื่อเปิด ให้บุคลากรปรึกษาและ ทำความเข้าใจด้านการวิจัย และ 10) คณะที่เพิ่งเปิดใหม่ยังพบปัญหาในหลาย ๆ ด้าน เช่น ยังขาดความพร้อมทางทรัพยากร ทั้งคณาจารย์ สถานที่ในการปฏิบัติงาน งบประมาณ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพย์ฉัตรพร เกษโกมล และคณะ (2558: บทคัดย่อ) พบว่า อุปสรรคของ การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ นโยบายไม่ชัดเจน ขาดผู้รับผิดชอบหลัก ขาดการ



ประสานงานและสี่การดำเนินงานด้วย (รุ่งเรือง สิทธิจันทร์, 2017: 105-112) และหากพิจารณา งานวิจัยของบุคลากรหน่วยงานอื่น ๆ เช่น หน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนการสอน เช่น หน่วยงานภายในสถานศึกษา เช่น ห้องสมุด ผลการศึกษาของ เปี่ยมสุข ทุงกาวิ (2558: 82-91) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมีการรับรู้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระดับมาก ปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วม ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ รายได้ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงปัจจัย ด้านทัศนคติ และปัจจัยด้านการรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมี ส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ การรับรู้ใน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง และยังพบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรง สนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และ นอกจากการบริหารจัดการสถาบันอุดมศึกษาด้วยวงจรคุณภาพ PDCA แล้ว พบว่า สถาบันอุดมศึกษา มีการนำหลักธรรมาภิบาลไปใช้ในการบริหารงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาด้วย เช่น ชาญฤทธิ์ ปฐมวัฒนานุกฤษ และ บุญมาก ศิริเนาวกุล (2559: บทคัดย่อ) ศึกษา เรื่อง ธรรมาภิบาลกับ การบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การใช้ธรรมาภิบาลกับการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในเขต กรุงเทพมหานครของผู้บริหารอาจารย์ และบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ หลักความเสมอภาค หลักความโปร่งใสและหลักการตอบสนอง หลักการมีส่วนร่วมและหลักประสิทธิผลหลักจันทามติ หลักนิติธรรมและหลักการกระจายอำนาจ หลักความรับผิดชอบ และหลักประสิทธิภาพ ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ในช่วงปีหลังนักวิจัยหลาย ท่านยังคงสนใจศึกษาศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินการของสถาบันศึกษาในการนำเครื่องมือคุณภาพ ตามวงจรคุณภาพ PDCA ไปใช้ในการวิเคราะห์ ซึ่งส่วนใหญ่จะกำหนดเป็นตัวแปรตาม ยกตัวอย่าง เช่น บุรพร กำบุญ และชลกนก โหมยัคคณิน (2560: 1746-1757) ศึกษา การมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี พบว่า การมีส่วนร่วมของกลุ่ม ตัวอย่างที่ศึกษาโดยรวมมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมาก โดยมีส่วนร่วมในด้ว การวางแผนในระดับปานกลาง และมีส่วนร่วมระดับมากในด้านการดำเนินงาน ปรับปรุง และติดตาม

ผลการดำเนินงานตามลำดับ และพบปัญหาและอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านลักษณะขององค์กร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก คือ ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าควรจัดสรรและมอบหมายงานในแต่ละองค์ประกอบแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม 2) ด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเห็นว่า บุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน การปฏิบัติงานในลักษณะประสานงานที่ดี ร่วมคิด ร่วมทำ มีการทำงานเป็นทีม เช่นเดียวกับความสนใจศึกษาปัจจัยลักษณะของบุคคล เช่น ด้านปัจจัยเจตคติ หรือ งานวิจัยบางเรื่องศึกษา ทศนคติ ควบคู่ไปกับการศึกษากระบวนการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ที่ยังคงสนใจศึกษากันมาอย่างต่อเนื่องเพื่อวิเคราะห์การดำเนินงานของหน่วยงานที่สนใจศึกษา เช่น ศศิธร เซาวรัตน์ และชาติรี ศิริสวัสดิ์ (256: 408-393) พบว่า เจตคติต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่ การทำงานร่วมกับบุคคลอื่นทำให้มีทักษะการทำงานที่ดียิ่งขึ้น สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น และเปิดโอกาสให้คิดสร้างสรรค์ ในการทำงาน นั้น เจตคติต่อการมีส่วนร่วมกับแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กันทางบวกสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยช่วงปี พ.ศ. 2561-2563 พบว่า ผลงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณมีหัวข้อศึกษาที่หลากหลายมากขึ้น มีการศึกษาหลากหลายมิติและขอบเขต การศึกษาอาจจะกว้างขึ้นมากกว่าการศึกษาหน่วยงานของตนเอง และมีการนำเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพการศึกษาตามแนวทางสากลมาใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบมากขึ้นเช่นกัน ยกตัวอย่างเช่น ผลการศึกษาของ มยุรีย์ แพร่หลาย ชญาพิมพ์ อูสาโท และวรรณิ แกมเกต (2561: บทคัดย่อ) ได้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 390 โรงเรียน โรงเรียนกรณีศึกษา 2 โรงเรียน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติปัจจัยด้านลักษณะของสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านลักษณะของโรงเรียน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนขนาดเล็ก 2) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนขนาดเล็กมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยการนิเทศติดตามอย่างต่อเนื่องโดยการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหารในการใช้กลยุทธ์ให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม พร้อมทั้งได้เสนอให้มี

การส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงาน (Do) โดยยึดหลักธรรมชาติ ส่วน อรพนิดา จรัสชนวรพัฒน์ สวณีย์ เสริมสุข และบัญชา ศรีสมบัติ (2561: 46-59) ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า ปัจจัยแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตร เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ระดับปัจจัยแวดล้อมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) การสนับสนุนจากผู้บริหาร 2) ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน 3) การได้รับการฝึกอบรมหรือให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และสิ่งจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา 4) การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน (Plan) ด้านการดำเนินการตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบประเมินผล (Check) และด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุง (Act) และผลการศึกษาของ บดินทร์ภัทร สายบุตร (2562: บทคัดย่อ, 34) ศึกษา เรื่อง การบริหารงานตามวงจรคุณภาพ PDCA ของสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง พบว่า ได้นำเรื่อง PDCA ไปใช้ในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการที่ต้องมีการวางแผน การปฏิบัติการ การตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข และได้เสนอข้อที่ควรพัฒนา คือ ระบบการวางแผน การพัฒนาระบบปฏิบัติการการพัฒนา ระบบการตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขในทุกกระบวนการและขั้นตอนในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ ส่วนผลการศึกษาของ ยุทธนา อินตะวงษ์ และโสภา อำนวยรัตน์ (2563: บทคัดย่อ) ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา สังกัดอาชีวศึกษาจังหวัด เชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ระดับความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา มี 4 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม และฉวีพรพรรณ สีสะวงษ์สกุล (2563: 286-287) ศึกษา ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยศึกษาตัวแปรปัจจัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านเจตคติ แรงจูงใจ และบรรยากาศต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ สถานภาพ ประเภทบุคลากร ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนตัวแปรตามศึกษาด้านการมีส่วนร่วมใน

ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน การดำเนินการ การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันด้านเพศ ด้านสถานภาพการสมรส ด้านรายได้ ด้านประเภทการจ้างงานส่วน ร่วม ๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งผลการศึกษาตัวแปรบางปัจจัยมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภาวดี สมจิตต์ และมยุรา นพพรพันธุ์ (2563: 78-90) ศึกษา เรื่อง ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ ทักษะคติ ของบุคลากร การสนับสนุนจากองค์กร ปัญหาและอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะพยาบาลศาสตร์ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.) กลุ่ม 1 โดยศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงานและประสบการณ์การทำงาน การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร ทักษะคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของบุคลากรและปัญหาและอุปสรรค โดยมีตัวแปรตาม คือ การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการศึกษา และอายุงาน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์การทำงานด้านประกันคุณภาพ การรับรู้ของบุคลากร และการสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนด้านทักษะคติของโดยรวม พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 อันดับแรก ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจในงานประกันคุณภาพยังไม่ทั่วถึง จำนวนบุคลากรที่มีความชำนาญยังมีไม่เพียงพอ ขาดความเข้าใจและประสบการณ์ จึงไม่สามารถอธิบาย หรือ เชื่อมโยงการออกแบบงานพันธกิจถ่ายทอดความรู้ รวมถึงความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมของคนในองค์กรและการแบ่งปันข้อมูลยังน้อย การตีความของผู้ตรวจประเมินเกณฑ์ สกอ.ตัวบ่งชี้ในการประเมินผลอาจจะยังขาดความเที่ยงทำให้การรับรู้คลาดเคลื่อน หรือผิดพลาด

จากความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรทุกฝ่ายของคณะมีความสำคัญและมี ส่วนผลักดันให้ระดับคุณภาพการศึกษาของคณะดีขึ้น ตามที่ระบุในตอนต้น รายงานคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพการศึกษา จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรจากทุกฝ่ายของคณะในการเก็บรวบรวมข้อมูล บริหารจัดการข้อมูล เพื่อให้สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ และนำเสนอในรายงานประเมินผลข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และใช้เวลาไม่นานในการบริหารจัดการข้อมูลก่อนนำมาวิเคราะห์จนได้สารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการตรวจ

ประเมินคุณภาพการศึกษา ความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษา การตระหนักถึงความสำคัญของการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา การรับรู้ถึงความสำคัญของข้อมูลและการมีส่วนร่วมของตนเองต่อกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะความสำคัญข้อมูลตนเองและหน่วยงานภายในที่ตนเองสังกัดอยู่ว่ามีการนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้งานอย่างไร ซึ่งจะส่งผลต่อวิธีการจัดเก็บ รวบรวม และจัดการข้อมูล ทั้งรูปแบบ คำจัดความ และลักษณะของข้อมูลที่จะเป็น เพื่อให้ประสิทธิภาพในการจัดทำรายงานประเมินคุณภาพการศึกษาของคณะดียิ่งขึ้น และคุณภาพของรายงานประเมินการศึกษาดียิ่งขึ้น การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ การตระหนัก บทบาทของบุคลากรที่มีต่อกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาจึงมีความสำคัญ จากการรวบรวมวรรณกรรม และการอธิบายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ กฎเกณฑ์ นโยบาย เกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาข้างต้น รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อให้บรรลุพันธกิจหรือเป้าหมายในการกิจกรรม งานวิจัยชิ้นนี้จึงได้มุ่งเน้นที่จะศึกษาปัจจัยการรับรู้ เจตคติการมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ตามมาตรฐาน AUN-QA ตามนโยบายคุณภาพการศึกษาที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์กำหนด

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามระเบียบวิธีวิจัยวิธีการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย การกำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการการศึกษา การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างเครื่องมือ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การรวบรวมข้อมูล และการใช้สถิติที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากร และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.1.1) ประชากร คือ บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สังกัดกลุ่มงานต่าง ๆ 5 กลุ่มงาน ประกอบด้วย กลุ่มงานบริหารและธุรการ กลุ่มงานการศึกษา กลุ่มงานการเงินและพัสดุ กลุ่มงานสนับสนุนวิจัยและวิชาการ และกลุ่มงานแผนและพัฒนา ตามโครงสร้างของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ในแต่กลุ่มงานมีบุคลากรภายในสังกัดกลุ่มงานหลากหลายตำแหน่งงาน และมีสถานที่ทำงานทั้งศูนย์การศึกษาในที่ตั้งและนอกสถานที่ตั้ง ประชากรที่ศึกษาเป็นเลือกแบบเจาะจงเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรจำแนกตามกลุ่มงาน ตำแหน่งงาน และสถานที่ตั้งของศูนย์การศึกษาที่ปฏิบัติงาน

กลุ่มงาน	จำนวนประชากร		สถานที่ตั้งของศูนย์การศึกษา
	ตำแหน่งงาน (คน)	รวม	
1. กลุ่มงานบริหารและ ธุรการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	3	กรุงเทพมหานคร
2. กลุ่มงานการเงินและ พัสดุ	2.1 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี (3)	6	กรุงเทพมหานคร
	2.2 เจ้าหน้าที่พัสดุ (1)		
	2.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (2)		

กลุ่มงาน	จำนวนประชากร		สถานที่ตั้งของศูนย์ การศึกษา
	ตำแหน่งงาน (คน)	รวม	
3. กลุ่มงานสนับสนุน งานวิจัยและวิชาการ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	5	กรุงเทพมหานคร
4. กลุ่มงานแผนและ พัฒนา	4.1. นักวิชาการศึกษา (1)	3	กรุงเทพมหานคร
	4.2 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (1)		
	4.3 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ (2)		
5. กลุ่มงานการศึกษา	5.1 นักวิชาการศึกษา	18	กรุงเทพมหานคร
	5.2. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (5)	1	ศูนย์การศึกษา จังหวัดพิษณุโลก
		1	ศูนย์การศึกษา จังหวัดนครราชสีมา
		1	ศูนย์การศึกษา จังหวัดอุดรธานี
		1	ศูนย์การศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี
		1	ศูนย์การศึกษา จังหวัดชลบุรี
<b>รวม</b>		<b>40</b>	

3.1.2) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) เป็นผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ชุดปัจจุบัน จำนวน 4 คน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีฝ่ายบริหาร รองคณบดีฝ่ายวิชาการ และ รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา

## 3.2 เครื่องมือในการวิจัย

### 3.2.1 การออกแบบเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การออกแบบเครื่องมือสำหรับการเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ จำแนกเป็น 2 แบบ คือ การใช้แบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และ การใช้แบบสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured interview) การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพซึ่งดำเนินการภายหลังจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเรียบร้อยแล้ว

ขั้นตอนการออกแบบเครื่องมือและในเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

- 1) ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดตัวแปร กรอบแนวคิด และเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล
- 2) ผู้วิจัยเลือกเครื่องมือให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย
- 3) ผู้วิจัยออกแบบเครื่องมือเพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูล
- 4) ผู้วิจัยทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดย วัดความตรงด้านเนื้อหา (Face Validity) ของข้อคำถาม โดย ให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เป็นผู้พิจารณาเนื้อหาของข้อคำถามโดยพิจารณาเปรียบเทียบความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ โดย พิจารณากรอบแนวคิด นิยามศัพท์ และ นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการของการวิจัยด้วย โดยใช้วิธี IOC: Item-Objective Congruence Index
- 5) ผู้วิจัยสรุปผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญโดยนำผลคะแนนของคะแนนการ แต่ละคนมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของการศึกษา และ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ โดย พิจารณาข้อคำถามตามวิธี IOC เลือกใช้ข้อคำถามที่มีคะแนน 0.50 ขึ้นไป
- 6) ผู้วิจัยยื่นขอรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์เนื่องจาก กลุ่มเป้าหมายประชากรที่ ศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มเปราะบาง (Vulnerable group) ประเภทบุคคลที่มีความสัมพันธ์ตามลำดับ สายการบังคับบัญชา
- 7) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของข้อคำถามภายหลังผ่าน การรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์เรียบร้อยแล้ว โดยทดสอบเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีบริบท และลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรกลุ่มเป้าหมาย เช่น เลือกกลุ่มตัวอย่างในระดับคณะภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชา และมีศูนย์การศึกษานอก สถานที่ตั้งที่บริบทและลักษณะที่มีคล้ายคลึงกันกับคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และได้ทดลองเก็บ ข้อมูล (Try-out) โดยจัดทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์ ประมาณร้อยละ 40 (16 ชุด) ของขนาด ของประชากรที่ศึกษาจริง
- 8) ผู้วิจัยทดสอบหาค่าความเที่ยงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกโดยหาค่า ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิธีหาตามสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ =Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1951 อ้างถึงใน พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2541: 31)
- 9) ผู้วิจัยปรับปรุงเครื่องมือให้มีความถูกต้องก่อนนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากร จริง หากค่าแอลฟาค่าต่ำกว่าค่าที่กำหนด (ถ้ามี)



### 3.2.2 แบบของเครื่องมือ

แบบของเครื่องมือ จำแนก เป็น 2 ประเภท คือ แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ แบบไม่มีโครงสร้าง ผู้วิจัยออกแบบเครื่องมือให้สอดคล้องวัตถุประสงค์การวิจัย โดยทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิดการวิจัย นิยามศัพท์ตัวแปร และนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ดังนี้

3.2.2.1 แบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามประเภทผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยตนเอง มีทั้งหมด 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (ลักษณะของมูลส่วนตัวทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม) มีทั้งหมด 7 ตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ (รุ่นวัย) ประเภทการจ้างงานของบุคลากร ประสพการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และสถานที่ตั้งของที่ทำงาน

ตอนที่ 2 การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ออกแบบข้อคำถามการรับรู้ความสำคัญของนโยบายฯ โดย ตอบคำถามว่า รู้ หรือ ไม่รู้

ตอนที่ 3 การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ ออกแบบข้อคำถามการรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรม ฯ ให้ตอบคำถามว่า รู้ หรือ ไม่รู้

ตอนที่ 4 เจตคติการมีส่วนร่วม การออกแบบคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) การออกแบบคำถามประยุกต์จากวิธีของ Rensis Likert (Likert's Method) (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2540: 4-5) เป็นการสร้างมาตรวัดเจตคติ ข้อคำถามเป็นทั้งข้อความเชิงบวก และเชิงนิเสธ (เชิงลบ) 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีเจตคติด้านการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน  
ระดับสูงมาก

ระดับ 4 หมายถึง มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
ในระดับสูง

ระดับ 3 หมายถึง มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน  
ระดับต่ำ

ระดับ 1 หมายถึง มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาใน  
ระดับต่ำมาก

เกณฑ์การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยของเกณฑ์ให้แต่ละช่วงชั้นมีความกว้างเท่ากัน (ธรรมศาสตร์, 2558 : บทที่ 1-10; และ Khazanie, R., 1996: 20 อ้างถึงใน ละเอียด ศิลา น้อย, 2562: 122-126.)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.2 การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยด้านเจตคติ

การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.20 – 5.00	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
3.40 – 4.19	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูง
2.60 – 3.39	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
1.80 – 2.59	มีเจตคติการมีส่วนร่วมในระดับต่ำ
1.00 – 1.79	มีเจตคติการมีส่วนร่วมในระดับต่ำมาก

ตอนที่ 5 การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (ทั้งด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการ) การออกแบบข้อคำถามเป็นการประยุกต์จากวิธีของ Rensis Likert (Likert's Method) การออกแบบคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานทุกครั้ง
- ระดับ 4 หมายถึง มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
- ระดับ 3 หมายถึง มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานในบางครั้ง
- ระดับ 2 หมายถึง นาน ๆ ครั้ง จะมีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงาน
- ระดับ 1 หมายถึง แทบจะไม่เคยรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงาน
- ระดับ 0 หมายถึง ไม่เคยรับความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงาน

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-0}{6} \\ &= 0.83 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.3 การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยด้านความรับผิดชอบร่วม

การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.16-5.00	มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานทุกครั้ง
3.33-4.15	มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
2.50-3.32	มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานในบางครั้ง
1.67-2.49	นาน ๆ ครั้ง จะมีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงาน
0.84-1.66	แทบจะไม่เคยรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงาน
0.00-0.83	ไม่เคยรับความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6 การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประยุกต์ใช้จากวิธีของ Rensis Likert (Likert's Method) การออกแบบคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดความถี่ของพฤติกรรมด้านการมีส่วนร่วม ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีส่วนร่วมทุกครั้ง
- ระดับ 4 หมายถึง มีส่วนร่วมบ่อยครั้ง
- ระดับ 3 หมายถึง มีส่วนร่วมบางครั้ง
- ระดับ 2 หมายถึง นาน ๆ ครั้งมีส่วนร่วม
- ระดับ 1 หมายถึง แทบจะไม่เคยมีส่วนร่วม
- ระดับ 0 หมายถึง ไม่เคยมีส่วนร่วม

เกณฑ์การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยของเกณฑ์ให้แต่ละช่วงชั้นมีความกว้างเท่ากัน (ธรรมศาสตร์, 2558 : บทที่ 1-10; และ Khazanie, R., 1996: 20 อ้างถึงใน ละเอียด ศิลา น้อย, 2562)

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-0}{6} \\
 &= 0.83
 \end{aligned}$$

โดยจำแนกการแปลผลเป็นการแปลผลช่วงของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน/ ด้านการปฏิบัติงาน/ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ด้าน

การปรับปรุงผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม (ตารางที่ 3.4)

และการแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้รายด้าน ได้แก่ การคิดเชิงระบบ และPDCA มาประยุกต์ ด้านการวางแผน/การใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และPDCA มาประยุกต์ใช้ในด้านการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการปรับปรุงผล การดำเนินงาน (ตารางที่ 3.5)

ตารางที่ 3.4 การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยด้านการมีส่วนร่วม ฯ โดยรวม

การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.16-5.00	มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ ด้านการวางแผน/ด้านการปฏิบัติงาน/ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในทุกครั้ง
3.33-4.15	มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/ด้านการปฏิบัติงาน/ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบ่อยครั้ง
2.50-3.32	มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ ด้านการวางแผน/ด้านการปฏิบัติงาน/ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในบางครั้ง
1.67 -2.49	นาน ๆ ครั้งจึงจะนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/ด้านการปฏิบัติงาน/ด้านการตรวจสอบผล

การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
0.84 –1.66	<p>การปฏิบัติงาน/ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน</p> <p>แทบจะไม่เคยนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/ ด้านการปฏิบัติงาน/ด้านการตรวจสอบผล การปฏิบัติงาน/ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน</p>
0.00-0.83	<p>ไม่เคยนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/ ด้านการปฏิบัติงาน/ ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ด้านการปรับปรุง ผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุน งานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน</p>

ตารางที่ 3.5 การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ยด้านการมีส่วนร่วม ฯ รายด้าน

การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.16-5.00	มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ และ PDCA มาประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/การใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในด้านการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในทุกครั้ง
3.33-4.15	มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ และ PDCA มาประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/การใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในด้านการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาย่อยครั้ง
2.50-3.32	มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ และ PDCA มาประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/การใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในด้านการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษายางครั้ง
1.67 -2.49	นาน ๆ ครั้งจึงจะนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ การคิดอย่างเป็นระบบ และ PDCA มาประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/การใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในด้านการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการปรับปรุง

การแปลผลตามช่วงของค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
0.84 –1.66	<p>ผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>แทบจะไม่เคยนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้การคิดอย่างเป็นระบบ และ PDCA มาประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/การใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในด้านการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา</p>
0.00-0.83	<p>ไม่เคยนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้การอย่างเป็นระบบ และ PDCA มาประยุกต์ใช้ด้านการวางแผน/การใช้ข้อมูลในการปฏิบัติงาน และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในด้านการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน/ประยุกต์ใช้ PDCA ด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงานในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา</p>

ตอนที่ 7 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความเห็น หรือให้ข้อ  
ความเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ประกอบด้วยคำถามนำ 7 ข้อ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญที่สะท้อน  
ความเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมจากข้อ  
ค้นพบในตอนต้นที่ 1-6 ข้างต้น

3.2.2.2 การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ความเห็นแบบไม่มี  
โครงสร้าง เนื่องจากผู้วิจัยต้องการให้ผู้ให้ข้อมูลได้เสนอความเห็นอย่างเปิดกว้าง และดำเนินการ  
ตามขั้นตอนของการวิจัยธรรมชาติ

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีการดำเนินการ ดังนี้

#### 3.3.1 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

เนื่องด้วยผู้วิจัยมีการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และผู้วิจัยได้ออกแบบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบแบบสอบถามอย่างสะดวก โดย ผ่านระบบออนไลน์ (Google form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกในการทำแบบสอบถามทางระบบออนไลน์ผ่านอุปกรณ์ต่าง ๆ และสอดคล้องกับลักษณะของการดำเนินชีวิตในยุคปัจจุบัน มีการยื่นหนังสือนำขอความร่วมมือผู้ตอบแบบสอบถามโดย ผู้บริหารของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ พร้อมแนบเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมวิจัยตามหลักการของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เป็นรายบุคคล และเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามความสมัครใจ พร้อมแนบคำชี้แจงในการเข้าร่วมการวิจัยเป็นลายลักษณ์อักษร

#### 3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

- 1) การทำหนังสือแนะนำตัวขอเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ และเสนอข้อสรุปที่ค้นพบจากการวิจัยเชิงปริมาณ (กลุ่มบุคลากรสายสนับสนุน) ก่อนการสัมภาษณ์
- 2) การยื่นหนังสือชี้แจง และหนังสือยินยอมเข้าร่วมวิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญทุกคนทราบตามหลักการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ก่อนการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือ เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง
- 3) ผู้วิจัยนำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์และอภิปรายผลการศึกษา

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

#### 3.4.1 การวัดความตรงของเนื้อหา

3.4.1.1) การตรวจสอบความแม่นยำของเครื่องมือ ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงของตามเนื้อหาข้อคำถามในแบบสอบถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน พิจารณาข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นิยาม เชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้วิธี IOC (Index of item objective congruence) การตรวจสอบโดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม โดยค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ดังนี้

ให้คะแนน 1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์



3.4.1.2) นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร หากข้อคำถามใดใช้ได้จะมีค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) โดยใช้ สูตร  $IOC = \frac{\sum R}{N}$  เมื่อ R แทน ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญในแต่ละระดับความสอดคล้องและ N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด (สุวิมล ติรกันันท์, 2548: 146 อ้างถึงใน วิสาขา ภูจินดา, 2558: 190)

ผู้วิจัยได้ออกแบบข้อคำถาม ตอนที่ 2-ตอนที่ 6 จำนวน 97 ข้อคำถาม และเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาจำนวน 3 คน ผลการคำนวณค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญมีข้อคำถามที่ผ่านการคำนวณค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จำนวน 90 ข้อ โดยผู้วิจัยได้มีการปรับปรุงข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เช่น ประเด็นการรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพในการประเมิน ครั้งที่ 1 มีข้อคำถามผ่านจำนวน 3 ข้อ เนื่องจากข้อคำถามยังไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงปรับปรุงข้อคำถามใหม่ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและส่งให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาอีกครั้ง ก่อนนำข้อคำถามไปใช้ สรุปประเด็นคำถามที่ผ่าน IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (ตารางที่ 3.6)

ตารางที่ 3.6 แสดงจำนวนข้อคำถาม

ข้อคำถาม	จำนวนข้อคำถาม	
	ข้อคำถาม (ย่อย)	IOC=0.50 ขึ้นไป
1. การรับรู้ความสำคัญของนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	18	16
*2. การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพ	19	18
3. เจตคติการมีส่วนร่วม	20	17
4. การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร	20	19
5. การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงาน เชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อ สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา	20	20
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>97</b>	<b>80</b>

\* หมายเหตุ: ผู้วิจัยได้ปรับข้อคำถามใหม่ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อนำไปขึ้นของจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และการนำไปทดลองเก็บข้อมูล (Try-out)

3.1.4.3) ผู้วิจัยได้ยื่นขอการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และดำเนินการตามขั้นที่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์กำหนด

### 3.4.2 การวัดความเที่ยง (Reliability)

ภายหลังจากผู้วิจัยยื่นขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามรหัสโครงการ ECNIDA 2020/0118 ผู้วิจัยได้ผ่านการรับรองผลการประเมินโครงการวิจัย สำหรับการพิจารณาแบบเร่งด่วน (Expedited Review) โดยที่ประชุมคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เมื่อวันที่ 22 กันยายน 2563

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยทดลองเก็บข้อมูล (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรกลุ่มเป้าหมายก่อนการเก็บข้อมูลจริง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนของคณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม ระดับคณะภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่มีโครงสร้างสายการบังคับบัญชา และมีศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งที่บริบทและลักษณะที่มีคล้ายคลึงกับคณะรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 16 คน (ประมาณ ร้อยละ 40) และมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 11 คน หรือ ร้อยละ 27.50 ของประชากรที่ศึกษาจริง ทดสอบค่าความเที่ยงโดยการประเมินความเที่ยงของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเที่ยงภายใน (Internal consistency) ข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินผลแบบประเมินค่า (Rating Scale) (แบบสอบถาม ตอนที่ 4 ถึง ตอนที่ 6) โดยใช้วิธีใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ =Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1951 อ้างถึงใน พรเพ็ญเพชรสุขศิริ, 2541: 31) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ ควรจะมีค่า 0.80 ขึ้นไป (Jackson, 2008: 69 อ้างถึงใน วิสาขา ภูจินดา, 2558) แต่ในทางปฏิบัติในตำราและผลงานวิจัยของนักวิชาการยอมรับค่าสัมประสิทธิ์มีค่ามากกว่า .070 ขึ้นไปจึงจะเป็นที่ยอมรับผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha reliability coefficient) วิธีของ Cronbach's Alpha ด้วยโปรแกรม SPSS ข้อคำถามในแบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.839 แบบสอบถามทั้งฉบับสามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มประชากรจริงได้ มีค่าความเชื่อมั่น (ตารางที่ 3.7)

### ตารางที่ 3.7 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคำถาม

ชื่อคำถาม	ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient)
*1. เจตคติการมีส่วนร่วม	0.766
2. การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กร	0.838
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา	0.913
<b>รวม 0.839</b>	

หมายเหตุ: \*ชื่อคำถามจะมีค่ามากกว่า .80 ขึ้นไป หากมีการปรับชื่อคำถามเชิงนิเสธ (เชิงลบ) เป็นเชิงบวก

## 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.5.1 วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลตามตอนต่าง ๆ ที่กำหนดในแบบสอบถาม

- 1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2) ตอนที่ 2 การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา  
ภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 3) ตอนที่ 3 การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของ  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 4) ตอนที่ 4 เจตคติการมีส่วนร่วม
- 5) ตอนที่ 5 การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 6) ตอนที่ 6 การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสน-  
ศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อ  
สนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง เพื่อทดสอบสมมติฐาน 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคำถามปลายเปิดที่กำหนด เพื่อนำมาอธิบายผลในส่วนของข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ นำผลที่ได้จากการศึกษาเสนอให้ผู้บริหารพิจารณา ก่อนการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และวิเคราะห์ผลการศึกษา และนำผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาอภิปรายผลการศึกษาตามกรอบการศึกษาที่กำหนด

### 3.5.2 การใช้สถิติเพื่อการวิจัย

#### 3.5.2.1 การกำหนดตัวแปรและประเภทของมาตรวัดตัวแปร

การออกแบบเครื่องมือในการวิจัยผู้วิจัยพิจารณาให้สอดคล้องกับประเภทของตัวแปรตามกรอบแนวคิดซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรม นิยามศัพท์ และนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ โดย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาตามกรอบแนวคิด การพิจารณาประเภทของตัวแปร และการออกแบบมาตรวัดตัวแปรเพื่อเลือกใช้สถิติในการศึกษาและการทดสอบสมมติฐาน (ตารางที่ 3.8)

ตารางที่ 3.8 ตัวแปรและประเภทของมาตรวัดตัวแปร

ชื่อตัวแปร	มาตรวัดตัวแปร
1. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ ประเภทบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง สถานที่ตั้งของที่ทำงาน)	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. การรับรู้ความสำคัญของนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
3. การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพ (เรื่อง System thinking, Management by fact, PDCA)	นามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. เจตคติการมีส่วนร่วม	อันตรภาคชั้น (Interval Scale)
5. การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ)	อันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ชื่อตัวแปร	มาตรวัดตัวแปร
6. การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา (ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน)	อันดับภาคชั้น (Interval Scale)

### 3.5.2.2 การเลือกใช้สถิติในการวิจัย

การใช้สถิติในการวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ผู้วิจัยจำแนกตามลักษณะและประเภทของตัวแปร และ โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการคำนวณสถิติ ดังนี้

3.5.2.2.1 การใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในรูปแบบของการแจกแจงความถี่ (Frequency เช่น ความถี่ร้อยละ (Percentage) การวัดการแจกแจงของข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยประชากร ( $\mu$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ในการอธิบายแบบสอบถามตอนที่ 1 ถึง ตอนที่ 6 และการทำตารางไขว้ (Crosstab Table) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไป และการวัดแนวโน้มเข้าสู่ส่วนกลาง เช่น ค่าเฉลี่ย ฐานนิยม มัชฌิมฐาน

3.5.2.2.2 การใช้สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Testing) จำนวน 11 ข้อ โดย ได้แก่ t-test, F-test (One-way ANOVA) ในการหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรประเภทนามบัญญัติ จัดอันดับ และการทดสอบเพื่อหาความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple linear regression) เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของตัวแปรอิสระ (ตัวแปรต้น) มากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไปกับตัวแปรตาม 1 ตัวแปร (และการทำตัวแปรดัมมี่สำหรับตัวแปรเชิงคุณภาพ)

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร (N) จำนวน 40 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 35 คน (ร้อยละ 87.50) ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ตามลำดับตอนต่าง ๆ ที่กำหนดในแบบสอบถาม เช่น จำนวน (Number) ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร (Standard division) โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง (Tables) และตารางไขว้ (Crosstab tables) ทั้งหมด 6 ตอน ดังนี้

- 1.1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 1.2) ตอนที่ 2 การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 1.3) ตอนที่ 3 การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- 1.4) ตอนที่ 4 เจตคติการมีส่วนร่วม
- 1.5) ตอนที่ 5 การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- 1.6) ตอนที่ 6 การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

โดยกำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติสำหรับการอธิบายผลการวิเคราะห์ ดังนี้

1.  $N$  แทน จำนวนประชากร
2.  $\mu$  (Mu) แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร (Mean)
3.  $\sigma$  (Sigma) แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มประชากร (Standard Division)

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ t-test, F-test และ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple linear regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 11 ข้อ

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม (คำถามปลายเปิด)

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์

#### 4.1 ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลตามตอนที่กำหนดในแบบสอบถาม

##### 4.1.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาด้านลักษณะข้อมูลทั่วไป หรือ ส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.85 เป็นกลุ่มวัยที่มีอายุ 41-55 ปี หรือจัดอยู่ในกลุ่ม Generation X (เป็นผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508 ถึง พ.ศ. 2522) ร้อยละ 65.71 รองลงมาเป็นกลุ่มวัยที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี หรือจัดอยู่ในกลุ่ม Generation Y (เป็นผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523 ถึง พ.ศ. 2543) ร้อยละ 25.71 ด้านสถานภาพการจ้างงาน พบว่า ร้อยละ 74.28 เป็นพนักงานคณะด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่า ร้อยละ 74.28 ทำงานมานานมากกว่า 10 ปี รองลงมา ร้อยละ 14.28 ทำงานมาแล้ว 3-5 ปี ด้านตำแหน่งงาน พบว่า เป็นนักวิชาการศึกษา ร้อยละ 45.71 รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ร้อยละ 37.14 และส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.86 เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ และทำงานในศูนย์การศึกษาในสถานที่ตั้งกรุงเทพมหานคร (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	(ร้อยละ)
(N=35)		
1. เพศ		
หญิง	29	(82.85)
ชาย	6	(17.14)
2. อายุ (รุ่นวัย)		
Generation X (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2522)	23	(65.71)
Generation Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2543)	9	(25.71)
Baby Boomer (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507)	3	(8.57)
3. ประเภทการจ้างงานของบุคลากร		
พนักงานคณะ	26	(74.28)
พนักงานสถาบัน	9	(25.71)
4. ประสบการณ์การทำงาน		
มากกว่า 10 ปี	26	(74.28)
3-5 ปี	5	(14.28)
6-9 ปี	3	(8.57)
น้อยกว่า 3 ปี	1	(2.86)
5. ตำแหน่งงาน		
นักวิชาการศึกษา	16	(45.71)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	13	(37.14)
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	4	(11.43)
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1	(2.86)
อื่น ๆ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์)	1	(2.86)
6. ระดับตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	29	(82.86)
ระดับชำนาญการ	6	(17.14)



(N=35)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	(ร้อยละ)
7. สถานที่ตั้งของที่ทำงาน		
ในสถานที่ตั้ง	29	(82.86)
ศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง	6	(17.14)

#### 4.1.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จำแนกตามตำแหน่งงาน

ผลการศึกษาด้านการรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน และทุกตำแหน่ง ร้อยละ 100 ทราบว่า ทุกหลักสูตรของนิด้ามีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาทุกปีการศึกษา และรองลงมาที่มีร้อยละการรับรู้ของทุกตำแหน่ง ร้อยละ 94.28 เท่ากัน 3 ประเด็น คือ 1) ส่วนใหญ่เกือบทุกตำแหน่งทราบว่า นิด้ามีการอบรมเกณฑ์ AUN-QA และเกณฑ์ EdPEx 2) ส่วนใหญ่ทุกตำแหน่งเข้าใจว่าเกณฑ์ AUN-QA เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาระดับอาเซียน และ 3) ส่วนใหญ่ทุกตำแหน่ง ทราบว่า ผู้บริหารคณะมีการสื่อสารความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน นอกจากนี้ ส่วนใหญ่ของทุกตำแหน่งทราบว่า ผู้บริหารคณะแจ้งผลประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรทราบ ร้อยละ 88.57 ทราบว่าผู้บริหารคณะแจ้งผลการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรทราบ และส่วนใหญ่ของทุกตำแหน่งทราบผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ส่วนประเด็นที่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้น้อยที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ร้อยละ 62.85 ของทุกตำแหน่ง ไม่ทราบว่า “ระบบ CUP-QA” เริ่มใช้มาตั้งแต่ ปีการศึกษา 2558 (เช่น ตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์และมีเพียงร้อยละ 50 ของตำแหน่งนักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เพียงร้อยละ 23.07 ที่รับทราบ) รองลงมา ร้อยละ 57.14 ของทุกตำแหน่ง ไม่ทราบว่า บุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปดูข้อมูล Common Data Set ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดของกระทรวง อว. ผ่านเว็บไซต์ CHE-QA Online (เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ นักวิชาการเงินและบัญชี และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ แต่ส่วนใหญ่ที่เป็นนักวิชาการศึกษา (ร้อยละ 62.50) และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ร้อยละ 38.46) ที่รับทราบเรื่องดังกล่าว นอกจากนี้ ร้อยละ 48.57 ของทุกตำแหน่ง ไม่ทราบว่า ผู้บริหารนิด้ามีการสื่อสารการเลือก

เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน “ระบบ CUP-QA” โดยมีเพียงนักวิชาการพัสดุ และนักวิชาการศึกษาบางส่วน (ร้อยละ 62.50) ที่ทราบเรื่องดังกล่าว และร้อยละ 48.57 ของทุกตำแหน่งไม่ทราบว่า สถานสถาบัน (นิด้า) มีบทบาทในการเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ตารางที่ 4.2)

**ตารางที่ 4.2** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	การรับรู้										รวม	
	นักวิชาการศึกษา (N=16)	เจ้าหน้าที่พัสดุ (N=1)	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป (N=13)	เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี (N=4)	อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์) (N=1)							
จำนวน (ร้อยละ) ของตำแหน่งงาน												
1. ท่านทราบเรื่องเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา “ระบบ CUP-QA” เริ่มใช้มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2558												
รู้	8	(50.00)	0	(0.00)	3	(23.03)	2	(50.00)	0	(0.00)	13	(37.14)
ไม่รู้	8	(50.00)	1	(100.00)	10	(76.92)	2	(50.00)	1	(100.00)	22	(62.85)
2. บุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปดูข้อมูล Common Data Set ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดของกระทรวง อว. ผ่านเว็บไซต์ CHE-QA Online												
รู้	10	(62.50)	0	(0.00)	5	(38.46)	0	(0.00)	0	(0.00)	15	(42.86)
ไม่รู้	6	(37.50)	1	(100.00)	8	(61.53)	4	(100.00)	1	(100.00)	20	(57.14)
3. ผู้บริหารนิค้ำมีการสื่อสารการเลือกเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน “ระบบ CUPT-QA”												
รู้	10	(62.50)	1	(100.00)	6	(46.15)	1	(25.00)	0	(0.00)	18	(51.43)
ไม่รู้	6	(37.50)	0	(0.00)	7	(53.84)	3	(75.00)	1	(100.00)	17	(48.57)
4. ท่านทราบว่าสภาสถาบัน (นิค้ำ) มีบทบาทในการเลือกระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน												
รู้	9	(56.25)	1	(100.00)	7	(53.84)	1	(25.00)	0	(100.00)	18	(51.43)
ไม่รู้	7	(43.75)	0	(0.00)	6	(46.15)	3	(75.00)	1	(100.00)	17	(48.57)
5. การประกวดหน่วยงานดีเด่นระดับคณะมีการใช้เกณฑ์การประเมินตามหลักการของเกณฑ์ EdPEx												
รู้	10	(62.50)	0	(0.00)	9	(69.23)	1	(25.00)	1	(2.89)	21	(60.00)
ไม่รู้	6	(37.50)	1	(100.00)	4	(30.76)	3	(75.00)	0	(0.00)	14	(40.00)

ตำแหน่งงาน	การรับรู้										รวม	
	นักวิชาการศึกษา (N=16)	เจ้าหน้าที่พัสดุ (N=1)	เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป (N=13)	เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี (N=4)	อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์) (N=1)							
จำนวน (ร้อยละ) ของตำแหน่งงาน												
6. ผู้บริหารนี้ดำเนินการเปิดโอกาสให้คณะเลือกใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาสากลตามบริบทของคณะ												
รู้	12	(75.00)	0	(0.00)	8	(61.53)	1	(25.00)	0	(0.00)	21	(60.00)
ไม่รู้	4	(25.00)	1	(100.00)	5	(38.46)	3	(75.00)	1	(100.00)	14	(40.00)
7. หัวหน้ากลุ่มงาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการวางแผนจัดเก็บข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน												
รู้	12	(75.00)	1	(100.00)	8	(61.53)	1	(25.00)	1	(100.00)	23	(65.71)
ไม่รู้	4	(25.00)	0	(0.00)	5	(38.46)	3	(75.00)	0	(0.00)	12	(34.28)
8. หน่วยงานมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา												
รู้	13	(81.25)	1	(100.00)	11	(84.61)	3	(75.00)	0	(0.00)	28	(80.00)
ไม่รู้	3	(18.75)	0	(0.00)	2	(15.38)	1	(25.00)	1	(100.00)	7	(20.00)
9. ท่านเคยทราบว่ากองบริการการศึกษามีการติดตามผลการดำเนินงานองค์ประกอบที่ 1 ทุกปีการศึกษา												
รู้	15	(93.75)	0	(0.00)	9	(69.23)	4	(100.00)	0	(0.00)	28	(80.00)
ไม่รู้	1	(6.25)	1	(100.00)	4	(30.76)	0	(0.00)	1	(100.00)	7	(20.00)
10. หัวหน้ากลุ่มงานของท่านมีการสื่อสารนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน												
รู้	15	(93.75)	1	(100.00)	11	(84.61)	2	(50.00)	1	(100.00)	30	(85.71)
ไม่รู้	1	(6.25)	0	(0.00)	2	(15.38)	2	(50.00)	0	(0.00)	5	(14.28)



#### 4.1.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จำแนกตามตำแหน่งงาน

ผลการศึกษาด้านการรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 94.28 ของทุกตำแหน่ง ระบุว่านิคามีการควบคุมคุณภาพของหลักสูตร โดยใช้เกณฑ์การประเมินสากล เช่น AUN-QA, AACSB ตามวงจรคุณภาพ PDCA รองลงมา ส่วนใหญ่ร้อยละ 88.57 ระบุว่าผู้บริหารนิคาส่งเสริมให้เกิดทักษะการเรียนรู้จากที่ทำงาน และระบุว่า นิคามีการส่งเสริมให้บุคลากรใช้ระบบสารสนเทศสำหรับจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานของคณะ เช่น ระบบ HRIS, SMS, TMS, RMS เป็นต้น และพบว่า ร้อยละ 85.71 ของตำแหน่ง ที่มีหัวหน้ากลุ่มงานของตนเองอธิบายให้ทราบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลจริงที่ได้จากการทำงานเพื่อเรียนรู้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงาน และส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.86 ของทุกตำแหน่ง ระบุว่าผู้บริหารนิคาส่งเสริมให้บุคลากรมีการอบรมเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ

ส่วนประเด็นการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้จำนวนน้อยคน เรียงลำดับจากน้อยที่สุด 3 ลำดับ คือ ร้อยละ 40 ของทุกตำแหน่ง ไม่ทราบว่าผู้บริหารนิคามีใช้คำนิยามหลัก และแนวคิดของเกณฑ์ EdPEX เพื่อประเมินผลการจัดการข้อมูลจริงในระดับคณะและสถาบัน รองลงมา ร้อยละ 34.28 ของทุกตำแหน่ง ไม่ทราบว่าหัวหน้ากลุ่มงานของตนเองมอบหมายให้ทำแผนปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่เน้นผลลัพธ์โดยใช้หลักคิดเชิงระบบ (System thinking) และไม่เข้าใจว่าผลงานเชิงพัฒนาในประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีสะท้อนนโยบายการส่งเสริมการคิดเชิงระบบของนิคั รวมถึงไม่ทราบว่า ผู้บริหารคณะมีการติดตามผลการปฏิบัติของทุกกลุ่มงานผ่านวาระการประชุม อีกทั้ง ระบุว่า นิคามีการสำรวจความเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการแสดงออกตามวัฒนธรรมองค์กรของนิคั โดยมีเพียงเจ้าหน้าที่พัสดุที่ทราบเรื่องดังกล่าว และรองลงมาส่วนใหญ่เป็นนักวิชาการศึกษา (ตารางที่ 4.3)

**ตารางที่ 4.3** จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับรู้การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	การรับรู้ในประเด็นที่ศึกษา										รวม (N=35)	
	นักวิชาการศึกษา (N=16)	เจ้าหน้าที่พัสดุ (N=1)	เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป (N=13)	เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี (N=4)	อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์) (N=1)							
จำนวน (ร้อยละ) ของตำแหน่งงาน												
1. ท่านทราบว่าผู้บริหารนี้ค่าใช้จ่ายค่านิยมหลักและแนวคิดของเกณฑ์ EdPEx เพื่อประเมินผลการจัดการข้อมูลจริงในระดับคณะและสถาบัน												
รู้	12	(75.00)	1	(100.00)	5	(38.46)	3	(75.00)	0	(0.00)	21	(60.00)
ไม่รู้	4	(25.00)	0	(0.00)	8	(61.53)	1	(25.00)	1	(100.00)	14	(40.00)
2. หัวหน้ากลุ่มงานของท่านมอบหมายให้ท่านทำแผนปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่เน้นผลลัพธ์โดยใช้หลักคิดเชิงระบบ (System thinking)												
รู้	12	(75.00)	0	(0.00)	8	(61.53)	2	(50.00)	1	(100.00)	23	(65.71)
ไม่รู้	4	(25.00)	1	(100.00)	5	(38.46)	2	(50.00)	0	(0.00)	12	(34.28)
3. ท่านเข้าใจว่าผลงานเชิงพัฒนาในแบบประเมินเดือนขึ้นเงินเดือนประจำปีสะท้อนนโยบายการส่งเสริมหลักคิดเชิงระบบของนี้ดี												
รู้	12	(75.00)	1	(100.00)	7	(53.84)	3	(75.00)	0	(0.00)	23	(65.71)
ไม่รู้	4	(25.00)	0	(0.00)	6	(46.15)	1	(25.00)	1	(100.00)	12	(34.28)
4. ท่านรับรู้ว่าคุณบริหารคณะมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของทุกกลุ่มงานผ่านวาระการประชุมระดับคณะ												
รู้	14	(87.50)	1	(100.00)	6	(17.14)	2	(50.00)	0	(0.00)	23	(65.71)
ไม่รู้	2	(12.50)	0	(0.00)	7	(53.84)	2	(50.00)	1	(100.00)	12	(34.28)
5. ท่านรับรู้ว่ามีคำสั่งมีการสำรวจความเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการแสดงออกตามวัฒนธรรมองค์กรของนี้ดี												
รู้	13	(81.25)	1	(100.00)	7	(53.84)	2	(50.00)	0	(0.00)	23	(65.71)
ไม่รู้	3	(18.75)	0	(0.00)	6	(46.15)	2	(50.00)	1	(100.00)	12	(34.28)

ตำแหน่งงาน	การรับรู้ในประเด็นที่ศึกษา										รวม (N=35)	
	นักวิชาการศึกษา (N=16)	เจ้าหน้าที่พัสดุ (N=1)	เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป (N=13)	เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี (N=4)	อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์) (N=1)	จำนวน (ร้อยละ) ของตำแหน่งงาน						
6. ท่านศึกษาแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายการส่งเสริมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA จากการศึกษาคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา												
รู้	15	(93.75)	1	(100.00)	6	(46.15)	3	(75.00)	0	(0.00)	25	(71.42)
ไม่รู้	1	(6.25)	0	(0.00)	7	(53.84)	1	(25.00)	1	(100.00)	10	(28.57)
7. ท่านเข้าใจว่าผู้บริหารนี้ส่งเสริมให้บุคลากรวิเคราะห์ข้อมูลจริงที่ได้จากการทำงานเพื่อทราบปัญหาในการทำงาน												
รู้	13	(81.25)	0	(0.00)	9	(69.23)	3	(75.00)	1	(100.00)	26	(74.29)
ไม่รู้	3	(18.75)	1	(100.00)	4	(30.76)	1	(25.00)	0	(0.00)	9	(25.71)
8. หัวหน้ากลุ่มงานของท่านมอบหมายให้ทำแผนปฏิบัติงานโดยใช้การทำงานตามวงจรคุณภาพ (Plan-Do-Check-Act)												
รู้	13	(81.25)	1	(100.00)	8	(61.53)	4	(100.00)	1	(100.00)	27	(77.14)
ไม่รู้	3	(18.75)	0	(0.00)	5	(38.46)	0	(0.00)	0	(100.00)	8	(22.85)
9. ผู้บริหารคณะวางวัตถุประสงค์ และมุ่งผลลัพธ์จากการทำงานในแต่ละโครงการ												
รู้	14	(87.50)	1	(100.00)	10	(76.92)	3	(75.00)	0	(0.00)	28	(80.00)
ไม่รู้	2	(12.50)	0	(0.00)	3	(23.07)	1	(25.00)	1	(100.00)	7	(20.00)
10. ท่านรับรู้ว่าคุณบริหารคณะถ่ายทอดนโยบายการทำงานแบบมุ่งผลลัพธ์												
รู้	13	(37.14)	1	(100.00)	10	(76.92)	3	(75.00)	1	(2.86)	28	(80.00)
ไม่รู้	3	(81.25)	0	(0.00)	3	(23.07)	1	(25.00)	0	(0.00)	7	(20.00)
11. ท่านรับรู้ว่ากระบวนการทำแผนปฏิบัติราชการของนี้ดำเนินการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA												
รู้	15	(93.75)	1	(100.00)	8	(61.53)	3	(75.00)	1	(100.00)	28	(80.00)
ไม่รู้	1	(6.25)	0	(0.00)	5	(38.46)	1	(25.00)	0	(0.00)	7	(20.00)



ตำแหน่งงาน	การรับรู้ในประเด็นที่ศึกษา										รวม (N=35)	
	นักวิชาการศึกษา (N=16)	เจ้าหน้าที่พัสดุ (N=1)	เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป (N=13)	เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี (N=4)	อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์) (N=1)	จำนวน (ร้อยละ) ของตำแหน่งงาน						
12. ท่านรับรู้ว่าสถาบันเผยแพร่นโยบายการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ ภายในสถาบัน												
รู้	13	(81.25)	1	(100.00)	11	(84.61)	3	(75.00)	0	(0.00)	28	(80.00)
ไม่รู้	3	(18.75)	0	(0.00)	2	(15.38)	1	(25.00)	1	(100.00)	7	(20.00)
13. ผู้บริหารนิค้ำส่งเสริมให้เกิดการคิดอย่างเป็นระบบ												
รู้	14	(87.50)	1	(100.00)	10	(76.92)	3	(75.00)	1	(100.00)	29	(82.86)
ไม่รู้	2	(12.50)	0	(0.00)	3	(23.07)	1	(25.00)	0	(0.00)	6	(17.14)
14. ท่านรับรู้ว่าผู้บริหารนิค้ำส่งเสริมให้บุคลากรมีการอบรมเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการงานที่สำคัญ												
รู้	15	(93.75)	1	(100.00)	10	(76.92)	3	(75.00)	0	(0.00)	29	(82.86)
ไม่รู้	1	(6.25)	0	(0.00)	3	(23.07)	1	(25.00)	1	(100.00)	6	(17.14)
15. หัวหน้ากลุ่มงานของท่านอธิบายให้ท่านทราบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลจริงที่ได้จากการทำงานเพื่อเรียนรู้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานของท่าน												
รู้	13	(81.25)	1	(100.00)	11	(84.61)	4	(100.00)	1	(100.00)	30	(85.71)
ไม่รู้	3	(18.75)	0	(0.00)	2	(15.38)	0	(0.00)	0	(0.00)	5	(14.28)
16. ท่านรับรู้ว่านิค้ำมีการส่งเสริมให้บุคลากรใช้ระบบสารสนเทศสำหรับจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานของคณะ เช่น ระบบ HRIS, SMS, TMS, RMS เป็นต้น												
รู้	13	(81.25)	1	(100.00)	12	(92.30)	3	(75.00)	1	(100.00)	30	(85.71)
ไม่รู้	3	(18.75)	0	(0.00)	1	(7.69)	1	(25.00)	0	(0.00)	5	(14.28)

ตำแหน่งงาน	การรับรู้ในประเด็นที่ศึกษา										รวม (N=35)	
	นักวิชาการศึกษา (N=16)	เจ้าหน้าที่พัสดุ (N=1)	เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป (N=13)	เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี (N=4)	อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์) (N=1)							
จำนวน (ร้อยละ) ของตำแหน่งงาน												
17. ผู้บริหารนี้คำสั่งเสริมให้เกิดทักษะการเรียนรู้จากที่ทำงาน												
รู้	15	(93.75)	1	(100.00)	11	(84.61)	3	(75.00)	1	(100.00)	31	(88.57)
ไม่รู้	1	(6.25)	0	(0.00)	2	(15.38)	1	(25.00)	0	(0.00)	4	(11.42)
18. ท่านทราบว่าบัณฑิตมีการควบคุมคุณภาพของหลักสูตรโดยใช้เกณฑ์การประเมินสากล เช่น AUN-QA, AACSB ตามวงจรคุณภาพ PDCA												
รู้	16	(100.00)	0	(0.00)	12	(92.30)	4	(100.00)	1	(100.00)	33	(94.29)
ไม่รู้	0	(0.00)	1	(100.00)	1	(7.69)	0	(0.00)	0	(0.00)	2	(5.71)

#### 4.1.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเจตคติการมีส่วนร่วมจำแนกตามตำแหน่งงาน

ผลการศึกษาด้านเจตคติการมีส่วนร่วม (ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา) พบว่า ผู้ตอบสอบถาม โดยรวมของทุกตำแหน่งมีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูง ( $\mu = 3.50, \sigma = 0.350$ ) โดยมีเจตคติ ๓ ในระดับสูงมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับ ได้แก่ โดยรวมของทุกตำแหน่งเชื่อว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องจำเป็น ( $\mu = 4.37, \sigma = 0.369$ ) โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่พัสดุ ( $\mu = 5.00$ ) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ( $\mu = 4.69$ ) และนักวิชาการศึกษา ( $\mu = 4.25$ ) ลำดับถัดมา ทุกตำแหน่งและทุกคน (ร้อยละ 100) มีเจตคติการมีส่วนร่วม ๓ ในระดับสูงมาก โดยเห็นว่า สถาบันอุดมศึกษาควรเปิดเผยข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาอย่างโปร่งใส ( $\mu = 4.34, \sigma = 0.872$ ) และเชื่อว่าหากบุคลากรของนิคามีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาใช้จะช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ของคณะและนิค้ำเป็นจริง ( $\mu = 4.22, \sigma = 0.770$ ) ส่วนประเด็นต่อมาที่โดยรวมของทุกตำแหน่งมีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพในระดับสูง คือ การให้ความร่วมมือกับผู้บริหารนิค้ำ และผู้บริหารคณะพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพระดับสากล ( $\mu = 4.17, \sigma = 1.014$ ) โดยเฉพาะนักวิชาการคอมพิวเตอร์มีเจตคติในระดับสูงมาก ประเด็นรองลงมา โดยรวมของทุกตำแหน่งมีเจตคติการมีส่วนร่วม ๓ ในระดับสูง คือ เห็นว่าความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรสายวิชาการ ( $\mu = 4.14, \sigma = 0.100$ ) และประเด็นต่อมาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีเจตคติในระดับสูง คือ การยินดีเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาหากได้รับมอบหมาย ( $\mu = 4.14, \sigma = 0.692$ ) และประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีเจตคติการมีส่วนร่วม ๓ ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 ประเด็น คือ หากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นข้อมูลที่นำจะใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาจะรีบเก็บและส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ ( $\mu = 3.94, \sigma = 0.873$ ) และบุคลากรทุกระดับในนิค้ำมีความตั้งใจพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน ( $\mu = 3.94, \sigma = 0.998$ ) โดยเฉพาะนักวิชาการพัสดุมีเจตคติการมีส่วนร่วม ๓ ในระดับสูงมาก รองลงมาตำแหน่งอื่น ๆ ทุกตำแหน่งมีเจตคติการมีส่วนร่วมในระดับสูง ส่วนประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งโดยรวมมีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับต่ำมาก คือ เห็นว่า การจัดทำข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการทำงานเป็นเรื่องยุ่งยาก และเสียเวลา ( $\mu = 2.31, \sigma = 0.993$ ) ประเด็นถัดมา คือ ความไม่ชอบบรรยากาศการเข้าร่วมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ( $\mu = 2.37, \sigma = 1.002$ ) โดยทุกตำแหน่งมีเจตคติในระดับสูงมาก และประเด็นต่อมาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีเจตคติในระดับต่ำ คือ เห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของกลุ่มงานแผนและพัฒนาเท่านั้น ( $\mu = 2.45, \sigma = 1.090$ )

**ตารางที่ 4.4** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก					
<b>1. ท่านคิดว่ากรจัดทำข้อมูลเพื่อนำมาใช้ใช้ในการทำงานเป็นเรื่องยุ่งยาก และเสียเวลา</b>										
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0	0	0	1	0	1	2.00			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(2.90)	(0.00)	(2.90)				
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	0	0	2	1	1	4	2.25			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
	(0.00)	(0.00)	(5.70)	(2.90)	(2.90)	(11.40)				
นักวิชาการศึกษา	0	2	5	5	4	16	2.31			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
	(0.00)	(5.70)	(14.30)	(14.30)	(11.40)	(45.70)				
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	0	2	4	3	4	13	2.31			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
	(0.00)	(5.70)	(11.40)	(8.60)	(11.40)	(37.10)				
อื่น ๆ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์)	0	0	1	0	0	1	3.00			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
	(0.00)	(0.00)	(2.90)	(0.00)	(0.00)	(2.90)				
รวมทุกตำแหน่ง	0	4	12	10	9	35	2.31	(0.993)		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับต่ำมาก
	(0.00)	(11.40)	(34.30)	(28.60)	(25.70)	(100.00)				
<b>2. ท่านไม่ชอบบรรยากาศการเข้าร่วมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา</b>										
อื่น ๆ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์)	0	0	1	0	0	1	3.00			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
	(0.00)	(0.00)	(100.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)				

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก				
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	3 (23.08)	3 (23.08)	5 (38.46)	1 (7.69)	1 (7.69)	13 (100.00)	3.46		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
นักวิชาการศึกษา	3 (18.75)	5 (31.25)	8 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.69		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.75		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
รวมทุกตำแหน่ง	8 (22.86)	10 (28.57)	14 (40.00)	2 (5.71)	1 (2.86)	35 (100.00)	2.37	(1.002)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
3. ท่านเห็นว่าเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของกลุ่มงานแผนและพัฒนาเท่านั้น									
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	4 (100.00)	1.75		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำมาก
อื่น ๆ (นักวิชาการ) (คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก					
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	0 (0.00)	2 (15.38)	4 (30.77)	1 (7.69)	6 (46.15)	13 (100.00)	2.15		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ	
นักวิชาการศึกษา	1 (6.25)	1 (6.25)	9 (56.25)	4 (25.00)	1 (6.25)	16 (100.00)	2.81		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง	
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง	
รวมทุกตำแหน่ง	1.00 (2.86)	4.00 (11.43)	14.00 (40.00)	7.00 (20.00)	9.00 (25.71)	35 (100.00)	2.45	(1.090)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ	
4. ท่านไม่ชอบเข้าร่วมอบรมเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา										
อื่น ๆ (นักวิชาการ) (คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง	
นักวิชาการศึกษา	3 (18.75)	3 (18.75)	8 (50.00)	1 (6.25)	1 (6.25)	16 (100.00)	3.37		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง	
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.50		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง	
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	3 (23.08)	3 (23.08)	6 (46.15)	0 (0.00)	1 (7.69)	13 (100.00)	3.54		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง	
	1	0	0	0	0	1	5.00			

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก				
เจ้าหน้าที่พัสดุ	(100.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
รวมทุกตำแหน่ง	8 (22.86)	7 (20.00)	16 (45.71)	2 (5.71)	2 (5.71)	35 (100.00)	2.51	(1.094)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
5. การทำงานตามวงจรคุณภาพ PDCA เหมาะกับงานประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้น									
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	1 (7.69)	2 (15.38)	3 (23.08)	2 (15.38)	5 (38.46)	13 (100.00)	2.38		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
นักวิชาการศึกษา	1 (6.25)	3 (18.75)	6 (37.50)	2 (12.50)	4 (25.00)	16 (100.00)	2.69		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
รวมทุกตำแหน่ง	2 (5.71)	7 (20.00)	11 (31.43)	6 (17.14)	9 (25.71)	35 (100.00)	2.62	(1.238)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก				
6. ท่านมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดของข้อมูล									
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	2.25		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ
เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	2 (15.38)	4 (30.77)	3 (23.08)	3 (23.08)	1 (7.69)	13 (100.00)	3.23		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
นักวิชาการศึกษา	3 (18.75)	4 (25.00)	8 (50.00)	1 (6.25)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.56		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
รวมทุกตำแหน่ง	5 (14.29)	8 (22.86)	13 (37.14)	7 (20.00)	2 (5.71)	35 (100.00)	3.20	(1.016)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
7. ท่านมีส่วนร่วมในเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลระดับคณะ									
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	2.75		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง



ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	รวม			
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	2.75		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
นักวิชาการศึกษา	4 (25.00)	6 (37.50)	6 (37.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.88		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูง
รวมทุกตำแหน่ง	5 (0.00)	11 (25.00)	15 (50.00)	0 (0.00)	4 (25.00)	35 (100.00)	3.37	(1.113)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
8. ท่านสนใจเรียนรู้เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา									
เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	1 (7.69)	6 (46.15)	5 (38.46)	0 (0.00)	1 (7.69)	13 (100.00)	3.08		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
นักวิชาการศึกษา	4 (25.00)	6 (37.50)	5 (31.25)	1 (6.25)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.56		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	รวม			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
อื่น ๆ นักวิชาการ) (คอมพิวเตอร์	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
รวมทุกตำแหน่ง	6 (17.14)	16 (45.71)	10 (28.57)	2 (5.71)	1 (2.86)	35 (100.00)	3.68	(0.932)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
9. ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูล การดำเนินงานของท่านให้เป็นปัจจุบันเสมอ									
นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
นักวิชาการศึกษา	4 (25.00)	7 (43.75)	4 (25.00)	0 (0.00)	1 (6.25)	16 (100.00)	3.81		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	2 (15.38)	8 (61.54)	2 (15.38)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.85		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก					
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง	
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง	
รวมทุกตำแหน่ง	7 (20.00)	18 (51.43)	8 (22.86)	1 (2.86)	1 (2.86)	35 (100.00)	3.82	(0.890)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง	
10. ท่านคิดว่าบุคลากรทุกระดับในนี้มีความตั้งใจพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน										
เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	5 (38.46)	3 (23.08)	4 (30.77)	1 (7.69)	0 (0.00)	13.00 (100.00)	3.92		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง	
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง	
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1.00 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง	
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1.00 (100.00)	5.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก	

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก				
รวมทุกตำแหน่ง	12 (34.29)	12 (34.29)	9 (25.71)	1 (2.86)	1 (2.86)	35.00 (100.00)	3.94	(0.998)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
11. ท่านเห็นข้อมูลที่น่าจะใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาท่านจะรีบเก็บและส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์									
อื่น ๆ นักวิชาการ) (คอมพิวเตอร์	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	0 (0.00)	2 (50.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.50		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
นักวิชาการศึกษา	5 (31.25)	7 (43.75)	3 (18.75)	1 (6.25)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	5 (38.46)	3 (23.08)	5 (38.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
รวมทุกตำแหน่ง	11 (31.43)	12 (34.29)	11 (31.43)	1 (2.86)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.94	(0.873)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก				
12. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาหากได้รับมอบหมาย									
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	0 (0.00)	3 (75.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.75		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
นักวิชาการศึกษา	4 (25.00)	8 (50.00)	4 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	6 (46.15)	6 (46.15)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.38		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		เจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับสูงมาก
รวมทุกตำแหน่ง	11 (31.43)	18 (51.43)	6 (17.14)	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.14	(0.692)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก				
13. ท่านเห็นว่าความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรสายวิชาการ									
นักวิชาการศึกษา	4 (25.00)	6 (37.50)	3 (18.75)	3 (18.75)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.69		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	1 (25.00)	1 (37.50)	2 (18.75)	0 (18.75)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.75		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	10 (76.92)	2 (15.38)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.69		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
อื่น ๆ นักวิชาการ) (คอมพิวเตอร์)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
รวมทุกตำแหน่ง	17 (48.57)	9 (25.71)	6 (17.14)	3 (8.57)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.14	(0.100)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก					
14. ท่านให้ความร่วมมือกับผู้บริหารนิติศาสตร์และผู้บริหารคณะพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพระดับสากล										
นักวิชาการศึกษา	1 (2.90)	1 (2.90)	2 (5.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (11.40)	3.75			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.90)	4.00			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	0 (0.00)	1 (2.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (2.90)	4.00			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	7 (20.00)	3 (8.60)	2 (5.70)	0 (0.00)	1 (2.90)	13 (37.10)	4.15			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
อื่น ๆ นักวิชาการ) (คอมพิวเตอร์	9 (25.70)	4 (11.40)	2 (5.70)	1 (2.90)	0 (0.00)	16 (45.70)	4.31			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
รวมทุกตำแหน่ง	17 (25.70)	10 (11.40)	6 (5.70)	1 (2.90)	1 (0.00)	35 (45.70)	4.17	(1.014)		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก					
15. ท่านเชื่อว่าหากบุคลากรของนิคมมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาใช้จะช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ของคณะและนิคมเป็นจริง										
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.00			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
นักวิชาการศึกษา	5 (31.25)	7 (43.75)	4 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.06			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	7 (53.85)	4 (30.77)	2 (15.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.38			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
อื่น ๆ นักวิชาการ) (คอมพิวเตอร์)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00			มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
รวมทุกตำแหน่ง	15 (42.86)	13 (37.14)	7 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.22	(0.770)		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก



ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)						ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก	รวม			
16. ท่านเห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาควรเปิดเผย ข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาอย่างไรจึงได้									
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	0 (0.00)	2 (50.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.50		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
นักวิชาการศึกษา	9 (56.25)	4 (25.00)	3 (18.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.38		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
เจ้าหน้าที่บริหารงาน ทั่วไป	9 (69.23)	2 (15.38)	1 (7.69)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.46		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
อื่น ๆ (นักวิชาการ) (คอมพิวเตอร์)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
รวมทุกตำแหน่ง	20 (57.14)	8 (22.86)	6 (17.14)	1 (2.86)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.34	(0.872)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก

ตำแหน่งงาน	ระดับเจตคติการมีส่วนร่วม (ร้อยละ)					รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	สูงมาก	สูง	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก				
17. ท่านคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องจำเป็น									
เจ้าหน้าที่การเงินและ บัญชี	1 (25.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.75		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
นักวิชาการ คอมพิวเตอร์	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง
นักวิชาการศึกษา	6 (37.50)	8 (50.00)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.25		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	9 (69.23)	4 (30.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.69		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
รวมทุกตำแหน่ง	17 (48.57)	14 (40.00)	4 (11.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.37	(0.369)	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูงมาก
เจตคติการมีส่วนร่วม (ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา) โดยรวม							3.50	0.350	มีเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาในระดับสูง

#### 4.1.5 ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ผลการศึกษาด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรทั้งด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการจำแนกตามตำแหน่งในครั้งนี เน้นการศึกษาปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการศึกษา และซึ่งเป็นความรับผิดชอบในการปฏิบัติในด้านการจัดเตรียมทรัพยากรให้พร้อมกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ผลการศึกษาคความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของตำแหน่งต่าง ๆ ทั้งด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถามของทุกตำแหน่งโดยรวม พบว่า มีความรับผิดชอบร่วม ๆ ในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ศึกษาย่อยครั้ง ( $\mu=3.93, \sigma=0.584$ ) โดย ผลการวิเคราะห์เมื่อจำแนกตามความรับผิดชอบร่วมด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ และอธิบายด้านปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ดังนี้ (ตารางที่ 4.5)

1) ความรับผิดชอบร่วมด้านปัจจัยนำเข้าโดยรวม พบว่า โดยรวมของทุกตำแหน่งมีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานในประเด็นที่ศึกษาด้านปัจจัยนำเข้าย่อยครั้ง ( $\mu=3.49, \sigma=0.757$ ) โดยรวมทุกตำแหน่ง และทุกคน (ร้อยละ 100) มีการจัดเตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานทุกครั้ง ( $\mu=4.48, \sigma=0.853$ ) รองลงมาโดยรวมของทุกตำแหน่ง มีการวางแผนการใช้งบประมาณสำหรับการปฏิบัติงานย่อยครั้ง ( $\mu=4.05, \sigma=1.136$ ) โดยเฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีทุกคน (ร้อยละ 100) มีการปฏิบัติทุกครั้ง และทุกคน (ร้อยละ 100) มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานในการศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องก่อนทำงานที่ได้รับมอบหมายย่อยครั้ง ( $\mu=3.80, \sigma=0.867$ ) และมีข้อสังเกตว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรับผิดชอบร่วมในการศึกษากฎระเบียบจัดทำงบประมาณของโครงการในบางครั้ง ( $\mu=2.97, \sigma=1.444$ ) และโดยรวมของทุกตำแหน่งศึกษาข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุนของนิค้ำในการปฏิบัติงานในบางครั้ง ( $\mu=2.91, \sigma=1.245$ )

2) ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์องค์กรด้านกระบวนการโดยรวมของทุกตำแหน่ง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ( $\mu=4.37, \sigma=0.586$ ) โดยทุกตำแหน่งและทุกคน (ร้อยละ 100) มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุนของนิค้ำทุกครั้ง ( $\mu=4.80, \sigma=0.472$ ) รองลงมาโดยรวมของทุกตำแหน่งมีความรับผิดชอบร่วมในการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของหน่วยงานทุกครั้ง

( $\mu=4.60, \sigma=1.264$ ) และโดยรวมทุกตำแหน่งมีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานอย่างมีความระมัดระวังเรื่องการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสู่สาธารณะทุกครั้ง ( $\mu=4.51, \sigma=0.817$ ) โดยเฉพาะตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป และนักวิชาการศึกษา ส่วนโดยรวมของทุกตำแหน่งมีความรับผิดชอบร่วมในการส่งข้อมูลให้หัวหน้าตรวจสอบก่อนส่งมอบให้ผู้เกี่ยวข้องทุกครั้ง ( $\mu=4.48, \sigma=0.853$ ) โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ( $\mu=4.62$ ) และนักวิชาการศึกษา ( $\mu=4.56$ ) ที่ปฏิบัติทุกครั้ง และโดยรวมของทุกตำแหน่งเห็นว่า ตนเองให้เหตุผลของการกระทำได้ หรือไม่ได้ ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับแก่ผู้รับบริการทุกครั้ง ( $\mu=4.37, \sigma=1.113$ ) โดยเฉพาะนักวิชาการศึกษา ( $\mu=4.69$ ) และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ( $\mu=4.23$ ) ที่ปฏิบัติทุกครั้ง ส่วนประเด็นอื่น ๆ ที่โดยรวมทุกตำแหน่งมีการปฏิบัติทุกครั้ง ได้แก่ โดยรวมของทุกตำแหน่งตัดสินใจเลือกให้ข้อมูลของคณะในทางที่เป็นประโยชน์ของงานของตนเองทุกครั้ง ( $\mu=4.31, \sigma=0.063$ ) โดยรวมของทุกตำแหน่งพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ทุกครั้ง ( $\mu=4.20, \sigma=0.719$ ) และโดยรวมของทุกตำแหน่งจัดเก็บหลักฐานการปฏิบัติงานให้พร้อมการตรวจสอบทุกครั้ง ( $\mu=4.14, \sigma=0.772$ ) ส่วนประเด็นที่โดยรวมของทุกตำแหน่งปฏิบัติบ่อยครั้ง คือ การยินดีเปิดเผยหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติและข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้องขอตามกรอบของกฎหมาย ( $\mu=3.91, \sigma=1.172$ )

**ตารางที่ 4.5** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความรับผิดชอบร่วมต่อองค์การบรรลุมัตถุประสงค์ขององค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
<b>ด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้านปัจจัยนำเข้า</b>										
<b>1. ท่านศึกษาข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุนของนิคต้า</b>										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมี ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติ
นักวิชาการศึกษา	0 (0.00)	6 (37.50)	4 (25.00)	4 (25.00)	0 (0.00)	2 (12.50)	16 (100.00)	2.75		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติใน บางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	2 (15.38)	3 (23.08)	6 (46.15)	2 (15.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.38		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	2 (5.71)	11 (31.43)	10 (28.57)	8 (22.86)	2 (5.71)	2 (5.71)	35 (100.00)	2.91	(1.245)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
<b>2. ท่านศึกษากฎระเบียบจัดทำงบประมาณของโครงการ</b>										
อื่น ๆ	0	0	0	1	0	0	1	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมี
(นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	2	1	3	4	3	0	13	2.62		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	3	2	7	0	3	1	16	2.94		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
	(18.75)	(12.50)	(43.75)	(0.00)	(18.75)	(6.25)	(100.00)			
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	1	2	1	0	0	0	4	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
	(25.00)	(50.00)	(25.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1	0	0	0	0	0	1	5.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
	(100.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			
รวมทุกตำแหน่ง	7	5	11	5	6	1	35	2.97	(1.444)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
	(20.00)	(14.29)	(31.43)	(14.29)	(17.14)	(2.86)	(100.00)			
<b>3. ท่านจัดทำรายชื่อบุคลากรทุกคนในคณะเพื่อการประสานงานได้ทันที</b>										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0	0	2	0	1	1	4	1.75		นาน ๆ ครั้งจะมี
	(0.00)	(0.00)	(50.00)	(0.00)	(25.00)	(25.00)	(100.00)			ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติ
อื่น ๆ	0	0	0	1	0	0	1	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมี
(นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติ

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	2 (15.38)	0 (0.00)	10 (76.92)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (7.69)	13 (100.00)	3.08		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	4 (25.00)	0 (0.00)	10 (62.50)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.38		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (0.00)	0 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	6 (17.14)	1 (2.86)	22 (62.86)	3 (8.57)	1 (2.86)	2 (5.71)	35 (100.00)	3.02	(1.200)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
4. ท่านจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มงานอื่นเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานในหน้าที่ของท่าน										
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมี ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	1 (7.69)	2 (15.38)	6 (46.15)	1 (7.69)	2 (15.38)	1 (7.69)	13 (100.00)	2.69		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	1 (25.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	3 (18.75)	3 (18.75)	7 (43.75)	3 (18.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.38		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
รวมทุกตำแหน่ง	5 (14.29)	7 (20.00)	13 (37.14)	6 (17.14)	3 (8.57)	1 (2.86)	35 (100.00)	3.05	(1.258)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
5. ท่านมีจัดทำรายการความต้องการใช้ทรัพยากรก่อนการปฏิบัติงาน										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	1 (25.00)	0 (0.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	2 (15.38)	5 (38.46)	3 (23.08)	1 (7.69)	1 (7.69)	1 (7.69)	13 (100.00)	3.23		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	5 (31.25)	5 (31.25)	6 (37.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.94		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	8 (22.86)	12 (34.29)	11 (31.43)	1 (2.86)	2 (5.71)	1 (2.86)	35 (100.00)	3.57	(1.219)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
6. ท่านจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้าตามองค์ประกอบของเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	1 (25.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	2.50		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	3 (23.08)	5 (38.46)	4 (30.77)	0 (0.00)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.69		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง



ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
นักวิชาการศึกษา	4 (25.00)	8 (50.00)	3 (18.75)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.94		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	8 (22.86)	15 (42.86)	8 (22.86)	1 (2.86)	3 (8.57)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.68	(1.131)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
7. ท่านศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องก่อนทำงานที่ได้รับมอบหมาย										
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	4 (30.77)	1 (7.69)	7 (53.85)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.62		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	3 (18.75)	9 (56.25)	3 (18.75)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.88		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	8 (22.86)	14 (40.00)	11 (31.43)	2 (5.71)	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.80	(0.867)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
8. ทำนวางแผนการใช้งบประมาณสำหรับการปฏิบัติงาน										
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมี ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	7 (53.85)	1 (7.69)	3 (23.08)	2 (15.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	7 (43.75)	6 (37.50)	2 (12.50)	0 (0.00)	1 (6.25)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.13		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.25		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	17 (48.57)	8 (22.86)	6 (17.14)	3 (8.57)	1 (2.86)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.05	(1.136)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
9. ท่านจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน										
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	5 (38.46)	7 (53.85)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.31	(0.853)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
นักวิชาการศึกษา	9 (56.25)	4 (25.00)	3 (18.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.38	(0.853)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	2 (50.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.50	(0.853)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00	(0.853)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00	(0.853)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	18 (51.43)	13 (37.14)	4 (11.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.48	(0.853)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้านปัจจัยนำเข้าโดยรวม								3.49	0.757	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
<b>ด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้านกระบวนการ</b>										
10. ท่านยินดีเปิดเผยหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานและข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้องขอตามกรอบของกฎหมาย										
อื่น ๆ	0	0	0	0	1	0	1	1.00		แทบจะไม่เคยมีความมี
(นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)	(0.00)	(100.00)			ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	2	1	0	0	0	1	4	3.50		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
(50.00)	(25.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(25.00)	(100.00)			
นักวิชาการศึกษา	5	5	6	0	0	0	16	3.94		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
(31.25)	(31.25)	(37.50)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0	1	0	0	0	0	1	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
(0.00)	(100.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	6	4	3	0	0	0	13	4.23		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
(46.15)	(30.77)	(23.08)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			
รวมทุกตำแหน่ง	13	11	9	0	1	1	35	3.91	(1.172)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
	(37.14)	(31.43)	(25.71)	(0.00)	(2.86)	(2.86)	(100.00)			
11. ท่านการจัดเก็บหลักฐานการปฏิบัติงานให้พร้อมรับการตรวจสอบ										
นักวิชาการศึกษา	5	6	4	1	0		16	3.94		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
(31.25)	(37.50)	(25.00)	(6.25)	(0.00)	(0.00)		(100.00)			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0	1	0	0	0	0	1	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
(0.00)	(100.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	5 (38.46)	7 (53.85)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.31		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	2 (50.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.50		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	12 (34.29)	17 (48.57)	9 (25.71)	1 (2.86)	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.14	(0.772)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
12. ท่านพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่เสมอ										
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	2 (50.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ) (คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	5 (31.25)	9 (56.25)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.19		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	5 (38.46)	7 (53.85)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.31		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
รวมทุกตำแหน่ง	12 (54.29)	19 (31.43)	7 (8.57)	1 (2.86)	0 (2.86)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.20	(0.719)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
13. ท่านตัดสินใจเลือกให้ข้อมูลของคณะในทางที่เป็นประโยชน์กับงานของท่าน										
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	7 (53.85)	3 (23.08)	2 (15.38)	0 (0.00)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.15		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.25		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	19 (54.29)	11 (31.43)	3 (8.57)	1 (2.86)	1 (2.86)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.31	(0.963)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
14. ท่านให้เหตุผลของการกระทำได้ หรือ ไม่ได้ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับแก่ผู้รับบริการ										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	3 (75.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	3.75		ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		ความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	6 (46.15)	6 (46.15)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.23		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
นักวิชาการศึกษา	12 (75.00)	3 (18.75)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.69		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	21 (60.00)	12 (34.29)	5 (14.29)	0 (0.00)	1 (2.86)	1 (2.86)	35 (100.00)	4.37	(1.113)	มีความรับผิดชอบร่วม ใน การปฏิบัติทุกครั้ง
15. ท่านส่งข้อมูลให้หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบก่อนส่งมอบให้ผู้เกี่ยวข้อง										
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	3 (75.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	10 (62.50)	5 (31.25)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.56		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	9 (69.23)	3 (23.08)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.62		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	23 (65.71)	10 (28.57)	6 (17.14)	0 (0.00)	1 (2.86)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.48	(0.853)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
16. ท่านระมัดระวังเรื่องการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสู่สาธารณะ										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	3 (75.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	10 (62.50)	5 (31.25)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.56		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	8 (61.54)	5 (38.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.62		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	22 (65.71)	11 (31.43)	1 (14.29)	0 (0.00)	1 (2.86)	0 (0.00)	35 (100.00)	4.51	(0.817)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง



ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
17. ท่านไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของหน่วยงาน										
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	1 (100.00)	0.00	-	มีความรับผิดชอบร่วม ในการไม่เคยปฏิบัติ
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	3 (75.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.25		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	11 (84.62)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (7.69)	13 (100.00)	4.54		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
นักวิชาการศึกษา	16 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	5.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	31 (88.57)	1 (2.86)	4 (11.43)	1 (2.86)	0 (0.00)	2 (5.71)	35 (100.00)	4.60	(1.264)	มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
18. ท่านปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ ของบุคลากรสายสนับสนุนของนิค้ำ										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	3 (75.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	4.50		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่บริหาร งานทั่วไป	10 (76.92)	3 (23.08)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.77		มีความรับผิดชอบร่วม ในการปฏิบัติทุกครั้ง

ตำแหน่งงาน	ความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติ (ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมาย ค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
นักวิชาการศึกษา	14	2	0	0	0	0	16	4.88		มีความรับผิดชอบร่วม
	(87.50)	(12.50)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			ในการปฏิบัติทุกครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1	0	0	0	0	0	1	5.00		มีความรับผิดชอบร่วม
	(100.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			ในการปฏิบัติทุกครั้ง
	(100.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			
รวมทุกตำแหน่ง	29	5	1	0	0	0	35	4.80	(0.472)	มีความรับผิดชอบร่วม
	(82.86)	(14.29)	(14.29)	(0.00)	(0.00)	(0.00)	(100.00)			ในการปฏิบัติทุกครั้ง
ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การด้านกระบวนการโดยรวม								4.37	(0.586)	มีความรับผิดชอบร่วม
										ในการปฏิบัติทุกครั้ง
ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการโดยรวม								3.93	(0.584)	มีความรับผิดชอบร่วม
										ในการปฏิบัติบ่อยครั้ง

#### 4.1.6 ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะ รัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บ ข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบ การปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ผลการศึกษามีส่วนร่วมของในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ 3 เรื่อง ประกอบด้วย วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ PDCA (Plan-Do-Check-Act) มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การนำมาใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน โดยผู้วิจัยได้ขอเสนอผลการศึกษาในประเด็นที่ศึกษาตามลำดับ พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามได้นำวัฒนธรรมการทำงานตามแนวทางที่สถาบันส่งเสริมให้ปฏิบัติทั้ง 3 เรื่อง ดังกล่าวไปใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ( $\mu=3.44, \sigma=0.714$ ) และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติจำแนกตามประเด็นการศึกษา (ตารางที่ 4.6)

##### 4.1.6.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการวางแผนเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษา พบว่า โดยรวมแต่ละตำแหน่งมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) การทำงานในระดับบ่อยครั้ง ใน 3 ประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงานการจัดเก็บข้อมูลโดยตั้งเป้าหมายก่อนการกำหนดกระบวนการทำงาน พบว่า โดยรวมทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการปฏิบัติบ่อยครั้ง ( $\mu=3.91, \sigma=0.392$ ) โดยมีเฉพาะนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติทุกครั้ง ( $\mu=5.00$ ) นักวิชาการศึกษา ( $\mu=4.06, \sigma=0.598$ ) และนักวิชาการพัสดุ ( $\mu=4.00$ ) รองลงมาเป็น ด้านการกำหนดผลลัพธ์ของงาน โดยเน้นประโยชน์และผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยรวมทุกตำแหน่งมีการปฏิบัติบ่อยครั้ง ( $\mu=3.51, \sigma=0.285$ ) โดย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติบ่อยครั้ง ( $\mu=4.00$ ) นักวิชาการพัสดุ ( $\mu=4.00$ ) นักวิชาการศึกษา ( $\mu=3.63$ ) และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ( $\mu=3.54$ ) และด้านการนำหลักคิดเชิงระบบมาใช้ในการวางแผนงาน/โครงการ โดยรวมทุกตำแหน่ง (ร้อยละ 100 ของทุกตำแหน่ง) มีส่วนรวมในการปฏิบัติบ่อยครั้ง ( $\mu=3.46, \sigma=1.196$ ) ได้แก่

เจ้าหน้าที่พัสดุ ( $\mu=4.00$ ) นักวิชาการศึกษา ( $\mu=3.75$ ) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ( $\mu=3.31$ ,  $\sigma=0.440$ ) และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ( $\mu=3.00$ )

ส่วนประเด็นการศึกษาอื่น คือ การทำแผนปฏิบัติงานและมีการกำหนดตัววัดความสำเร็จ พบว่า โดยรวมทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการปฏิบัติในบางครั้ง ( $\mu=3.29$ ,  $\sigma=0.297$ ) คือ โดยพบว่า มีเพียงนักวิชาการศึกษาที่มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง ( $\mu=3.63$ ,  $\sigma=0.513$ ) ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ ทุกตำแหน่ง มีการปฏิบัติในบางครั้ง และประเด็นการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะให้ผู้เกี่ยวข้องออกแบบวิธีการ จัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการปฏิบัติในบางครั้ง ( $\mu=2.91$ ,  $\sigma=0.268$ ) โดย มีเพียงนักวิชาการศึกษาที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติบ่อยครั้ง ( $\mu=3.63$ ,  $\sigma=0.608$ ) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติในบางครั้ง ( $\mu=2.54$ ,  $\sigma=0.363$ ) และนาน ๆ ครั้งที่เจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีจะมีส่วนร่วมในการ เสนอแนะให้ผู้เกี่ยวข้องออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และนักวิชาการ คอมพิวเตอร์ไม่เคยมีส่วนร่วมปฏิบัติในประเด็นดังกล่าว ส่วนประเด็นที่หลายตำแหน่งมีส่วนร่วมใน การปฏิบัติในระดับน้อยที่สุดของประเด็นที่ศึกษาด้านการนำการคิดอย่างเป็นระบบไปใช้ในการ ปฏิบัติงานด้านการวางแผนการทำงาน ฯ พบว่า โดยรวมทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการอธิบายถึง ประโยชน์ของการจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้เพื่อนร่วมงานฟังในบางครั้ง ( $\mu=2.89$ ,  $\sigma=0.291$ ) ตำแหน่งที่มีส่วนร่วมในการอธิบายถึงประโยชน์ของการจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง ในบางครั้ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุ ( $\mu=4.00$ ) เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ( $\mu=3.08$ ) และ นักวิชาการ ศึกษา ( $\mu=3.06$ ) ส่วนเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ( $\mu=1.50$ ) แทบจะไม่เคยมีโอกาสในอธิบายถึงเรื่อง ประโยชน์ของการจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง รองลงมาเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ โดย นาน ๆ ครั้งจึงจะมีโอกาสในการอธิบาย ฯ ( $\mu=2.00$ ,  $\sigma=0.291$ )

#### 4.6.1.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยรวมของทุกตำแหน่งงาน พบว่า มีการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ( $\mu=3.94$ ,  $\sigma=0.968$ ) โดยมีประเด็นการศึกษาที่มีส่วนร่วมร่วมในการประยุกต์ใช้แนวทางวัฒนธรรมเชิงคุณภาพ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อยตามลำดับ 3 ประเด็น คือ โดยรวมของทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการ สนับสนุนข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาย่อยครั้ง ( $\mu=3.94$ ,  $\sigma=0.968$ ) โดย นักวิชาการศึกษามีส่วน ร่วมในการปฏิบัติทุกครั้ง ( $\mu=4.50$ ) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่มี ส่วนร่วมในการปฏิบัติบ่อยครั้ง ( $\mu=4.00$  และ  $\sigma=3.69$  ตามลำดับ) ลำดับต่อมา คือ การมีส่วนร่วมใน

การจัดข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมของทุกตำแหน่งมีการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ( $\mu = 3.80, \sigma = 1.051$ ) โดยนักวิชาการคอมพิวเตอร์มีการปฏิบัติทุกครั้ง นักวิชาการศึกษาและเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติบ่อยครั้งเท่ากัน ( $\mu = 4.00$ ) และประเด็นการนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อวางแผน การปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมของทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ( $\mu = 3.62, \sigma = 1.113$ )

#### 4.6.1.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน พบว่า โดยรวมของทุกตำแหน่งมีการปฏิบัติบางครั้ง ( $\mu = 3.30, \sigma = 0.733$ ) โดยมีนักวิชาการศึกษามีการดำเนินการทุกครั้ง ( $\mu = 4.31$ ) รองลงมาเป็นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรเพื่อปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง และได้มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานบางครั้ง ( $\mu = 3.82, \sigma = 1.014$ ) เฉพาะนักวิชาการศึกษานั้น ที่มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง ( $\mu = 4.31$ ) และตำแหน่ง อื่น ๆ มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง ยกเว้นนักวิชาการคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีนาน ๆ ครั้งจะปฏิบัติส่วนประเด็นการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลประเมินคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ( $\mu = 3.51, \sigma = 1.172$ ) และเมื่อพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ข้อมูลสารสนเทศของคณะ โดยรวมของทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง ( $\mu = 3.42, \sigma = 0.290$ ) โดย ทุกตำแหน่งมีการปฏิบัติบ่อยครั้ง ยกเว้นนักวิชาการคอมพิวเตอร์และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีนาน ๆ ครั้งจะปฏิบัติ

#### 4.1.6.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ผลการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน พบว่า โดยรวมของทุกตำแหน่งงานมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานบ่อยครั้ง ( $\mu = 3.51, \sigma = 0.805$ ) โดย เรียงลำดับการมีส่วนร่วมตามประเด็นที่ศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 ประเด็น คือ โดยรวมของทุกตำแหน่ง การนำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ การศึกษามาวางแผนการปรับปรุง โดยรวมของทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานบ่อยครั้ง ( $\mu = 3.85, \sigma = 1.033$ ) โดยมีนักวิชาการศึกษาที่มีการปฏิบัติทุกครั้ง ( $\mu = 4.25$ ) รองลงมาเป็นนักวิชาการพัสดุ และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ปฏิบัติบ่อยครั้ง ส่วนประเด็น การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยรวมของทุกตำแหน่งมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานบ่อยครั้ง ( $\mu = 3.77, \sigma = 0.394$ ) โดยส่วนใหญ่ทุกตำแหน่งมีการปฏิบัติบ่อยครั้ง ยกเว้นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ นาน ๆ ครั้งจะปฏิบัติ ส่วนการเสนอปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล ของเพื่อนร่วมงานที่ไม่เป็นระบบ พบว่า โดยรวมทุกตำแหน่ง มีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง ผลการดำเนินงาน บางครั้ง ( $\mu = 2.91, \sigma = 1.314$ ) โดยมีนักวิชาการศึกษาและเจ้าหน้าที่พัสดุที่มีการปฏิบัติบางครั้ง และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีแทบจะไม่เคยปฏิบัติ ( $\sigma = 1.50$ )

**ตารางที่ 4.6** จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในจำแนกตามตำแหน่งงาน

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
<b>การมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนเพื่อจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน</b>										
<b>1. ท่านอธิบายถึงประโยชน์ของการจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง</b>										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	1.50		แทบจะไม่มีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการวางแผน
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการวางแผน
นักวิชาการศึกษา	1 (6.25)	4 (25.00)	9 (56.25)	0 (0.00)	1 (6.25)	1 (6.25)	16 (100.00)	3.06		
	0	5	5	2	1	0	13	3.08		

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	(0.00)	(38.46)	(38.46)	(15.38)	(7.69)	(0.00)	(100.00)			มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการวางแผนบางครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการวางแผนบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	1 (2.86)	10 (28.57)	15 (42.86)	4 (11.43)	3 (8.57)	2 (5.71)	35 (100.00)	2.88	(1.182)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการวางแผนบางครั้ง
2. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะให้ผู้เกี่ยวข้องออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา										
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	1 (100.00)	0.00		ไม่เคยมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการวางแผน
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการวางแผน



N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	2.25		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วน ร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการวางแผน
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	1 (7.69)	1 (7.69)	5 (38.46)	4 (30.77)	1 (7.69)	1 (7.69)	13 (100.00)	2.54		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	2 (12.50)	9 (56.25)	4 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (6.25)	16 (100.00)	3.63		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	3 (8.57)	11 (31.43)	10 (28.57)	6 (17.14)	1 (2.86)	4 (11.43)	35 (100.00)	2.91	(1.421)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบางครั้ง
<b>3. ท่านทำแผนปฏิบัติงาน และกำหนดตัววัดความสำเร็จ</b>										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	2.75		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบางครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบางครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	1 (7.69)	3 (23.08)	5 (38.46)	4 (30.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.08		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	3 (18.75)	7 (43.75)	4 (25.00)	1 (6.25)	1 (6.25)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.63		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	4 (11.43)	11 (31.43)	13 (37.14)	5 (14.29)	2 (5.71)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.28	(1.045)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผน

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
<b>4. ทำนวางแผนเรื่องกรอบเวลาการทำข้อมูลการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา</b>										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	2.50		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการวางแผนบางครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการวางแผนบางครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการวางแผนบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	0 (0.00)	5 (38.46)	5 (38.46)	2 (15.38)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.08		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการวางแผนบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	4 (25.00)	5 (31.25)	7 (43.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.81		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการวางแผนบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
รวมทุกตำแหน่ง	4 (11.43)	11 (31.43)	15 (42.86)	3 (8.57)	2 (5.71)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.34	(0.998)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
5. ท่านใช้หลักการคิดเชิงระบบมาใช้ใน การเขียนแผนงาน/โครงการ										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	2.75		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบางครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพ มาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	3 (23.08)	3 (23.08)	2 (15.38)	5 (38.46)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.31		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการ วางแผนบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	4 (25.00)	8 (50.00)	1 (6.25)	2 (12.50)	1 (6.25)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.75		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00	(1.196)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	7 (20.00)	13 (37.14)	6 (17.14)	7 (20.00)	2 (5.71)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.45	(1.196)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
6. ท่านกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานโดยเน้นประโยชน์และผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	2.75	(1.196)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	2 (15.38)	4 (30.77)	6 (46.15)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.54	(1.196)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	2 (12.50)	8 (50.00)	4 (25.00)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.63	(1.196)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00	(0.886)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00	(0.886)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	4 (11.43)	15 (42.86)	11 (31.43)	5 (14.29)	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.51	(0.886)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
7. ท่านวางแผนปฏิบัติงานจัดเก็บข้อมูลโดยตั้งเป้าหมายก่อนกำหนดกระบวนการทำงาน										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.50	(0.886)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	3 (23.08)	6 (46.15)	3 (23.08)	0 (0.00)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.77	(0.886)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การวางแผนบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการทำงานบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	5 (31.25)	7 (43.75)	4 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.06		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ การวางแผนบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ การวางแผนทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	11 (31.43)	14 (40.00)	8 (22.86)	0 (0.00)	2 (5.71)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.91	(1.039)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ การวางแผนบ่อยครั้ง
การมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน โดยรวมของทุกตำแหน่งงาน								3.24	(0.844)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ การวางแผนบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
<b>การมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา</b>										
<b>8. ท่านนำข้อมูลย้อนหลัง 3-5 ปี มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน</b>										
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	0 (0.00)	3 (75.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	2.75		มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	1 (7.69)	7 (53.85)	4 (30.77)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.62		มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	3 (18.75)	7 (43.75)	5 (31.25)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.75		มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง



N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
รวมทุกตำแหน่ง	4 (11.43)	15 (42.86)	12 (34.29)	4 (11.43)	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.54	(0.852)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
9. ท่านนำข้อมูลเชิงประจักษ์มาใช้ในการอ้างอิง การเขียนแผนงาน/โครงการ หรือการนำเสนอผลงาน										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	2.25		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	3 (23.08)	5 (38.46)	1 (7.69)	3 (23.08)	0 (0.00)	1 (7.69)	13 (100.00)	3.38		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	6 (37.50)	6 (37.50)	3 (18.75)	0 (0.00)	1 (6.25)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการ ปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (1.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	10 (28.57)	12 (34.29)	6 (17.14)	4 (11.43)	2 (5.71)	1 (2.86)	35 (100.00)	3.60	(1.332)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
10. ท่านนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการวิเคราะห์เพื่อวางแผนการปฏิบัติงาน										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	2.75		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบางครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	2 (15.38)	6 (46.15)	3 (23.08)	2 (15.38)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.62		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
นักวิชาการศึกษา	5 (31.25)	6 (37.50)	3 (18.75)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.88		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	7 (20.00)	15 (42.86)	8 (22.86)	4 (11.43)	0 (0.00)	1 (2.86)	35 (100.00)	3.62	1.113	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
11. ท่านจัดข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่าน										
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	2.50		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการปฏิบัติงานบางครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
นักวิชาการศึกษา	10 (62.50)	3 (18.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	4 (30.77)	5 (38.46)	4 (30.77)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	5.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	8 (22.86)	17 (48.57)	7 (20.00)	2 (5.71)	0 (0.00)	1 (2.90)	35 (100.00)	3.80	1.051	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
12. ท่านเคยมีส่วนร่วมในการสนับสนุนข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา										
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการนำ แนวทางวัฒนธรรมการ ทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	3 (23.08)	3 (23.08)	7 (53.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.69		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	10.00 (62.50)	4.00 (25.00)	2.00 (12.50)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	0.00 (0.00)	16.00 (100.00)	4.50		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	13 (37.14)	9 (25.71)	11 (31.43)	2 (5.71)	0 (0.00)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.94	(0.968)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
การมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานโดยรวมของทุกตำแหน่งงาน							3.70	(0.781)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง	
การมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา										
13. ท่านไม่มีเวลาสรุปข้อมูลผลการดำเนินงาน ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์										
เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	2.00	นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00	นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	
นักวิชาการศึกษา	0 (0.00)	4 (25.00)	0 (0.00)	7 (43.75)	5 (31.25)	0 (0.00)	16 (100.00)	2.19	นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน	

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	1 (7.69)	1 (7.69)	3 (23.08)	6 (46.15)	2 (15.38)	0 (0.00)	13 (100.00)	2.46		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	2 (5.71)	6 (17.14)	3 (8.57)	15 (42.86)	8 (22.86)	1 (2.86)	35 (100.00)	2.68	(1.254)	นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน
14. ท่านรายงานข้อมูลผลการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอตามวงจรคุณภาพ PDCA										
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	2.50		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรม การทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	2 (15.38)	2 (15.38)	4 (30.77)	3 (23.08)	1 (7.69)	1 (7.69)	13 (100.00)	2.85		มีส่วนร่วมในการนำ แนวทางวัฒนธรรมการ ทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงานบางครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการนำ แนวทางวัฒนธรรมการ ทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ ผล การปฏิบัติงานบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	3 (18.75)	5 (31.25)	6 (37.50)	1 (6.25)	0 (0.00)	1 (6.25)	16 (100.00)	3.44		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	5 (14.29)	9 (25.71)	11 (31.43)	6 (17.14)	1 (2.86)	3 (8.57)	35 (100.00)	3.05	(1.392)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง



N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
คุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการ การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบางครั้ง										
15. ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ข้อมูลสารสนเทศของคณะ										
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	0 (0.00)	7 (53.85)	4 (30.77)	0 (0.00)	2 (15.38)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.23		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบางครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	3 (75.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.25		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบางครั้ง
นักวิชาการศึกษา	2 (12.50)	6 (37.50)	7 (43.75)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.56		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ ในการตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	2 (5.71)	18 (51.43)	11 (31.43)	1 (2.86)	3 (8.57)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.42	0.290	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
16. ท่านตรวจสอบผลประเมินคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวกับงานของท่าน										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	1.75		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	2 (15.38)	4 (30.77)	7 (53.85)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.62		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	5 (31.25)	6 (37.50)	4 (25.00)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.94		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
รวมทุกตำแหน่ง	7 (20.00)	12 (34.29)	11 (31.43)	3 (8.57)	1 (2.86)	1 (2.86)	35 (100.00)	3.51	(1.172)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
17. ท่านทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรเพื่อปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับท่าน										
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	1 (7.69)	5 (38.46)	6 (46.15)	0 (0.00)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.38		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.50		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	7 (43.75)	7 (43.75)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.31		มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	9 (25.71)	15 (42.86)	9 (25.71)	0 (0.00)	2 (5.71)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.82	(1.014)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบางครั้ง
การมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงานของทุกตำแหน่งงาน								3.30	(0.733)	มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การตรวจสอบผล การปฏิบัติงานบางครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
<b>การมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานเพื่อจัดเก็บข้อมูลสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา</b>										
<b>18. ท่านเสนอปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลของเพื่อนร่วมงานที่ไม่เป็นระบบ</b>										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	1.50		แทบจะไม่มีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง ผลการดำเนินงาน
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงาน เชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง ผล การดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	0 (0.00)	4 (30.77)	7 (53.85)	1 (7.69)	1 (7.69)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.08		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบางครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
นักวิชาการศึกษา	3 (18.75)	4 (25.00)	6 (37.50)	2 (12.50)	0 (0.00)	1 (6.25)	16 (100.00)	3.31		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบางครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	3 (8.57)	9 (25.71)	13 (37.14)	4 (11.43)	4 (11.43)	2 (5.71)	35 (100.00)	2.91	(1.314)	มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบางครั้ง
19. ท่านพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง										
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	2.00		นาน ๆ ครั้งจะมีส่วนร่วมใน การแนวทางวัฒนธรรมการ ทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงาน
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	1 (25.00)	2 (50.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	4 (100.00)	3.50		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	1 (7.69)	9 (69.23)	2 (15.38)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.77		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบ่อยครั้ง
นักวิชาการศึกษา	5 (31.25)	6 (37.50)	4 (25.00)	1 (6.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	3.94		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบ่อยครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	7 (20.00)	18 (51.43)	6 (17.14)	3 (8.57)	1 (2.86)	0 (0.00)	35 (100.00)	3.77	0.394	มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบ่อยครั้ง



N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)						รวม	ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย				
20. ท่านนำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษามาวางแผนการปรับปรุง										
เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี	0 (0.00)	2 (50.00)	1 (25.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (25.00)	4 (100.00)	2.75		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพ มาประยุกต์ใช้ ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบางครั้ง
อื่น ๆ (นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	3.00		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบางครั้ง
เจ้าหน้าที่ บริหารงานทั่วไป	3 (23.08)	5 (38.46)	4 (30.77)	1 (7.69)	0 (0.00)	0 (0.00)	13 (100.00)	3.77		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบ่อยครั้ง
เจ้าหน้าที่พัสดุ	0 (0.00)	1 (100.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	1 (100.00)	4.00		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิง คุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบ่อยครั้ง

N=35

ตำแหน่งงาน	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน/ (จำนวน และ ร้อยละ)							ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ( $\sigma$ )	แปลความหมายค่าเฉลี่ย
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย	รวม			
นักวิชาการศึกษา	6 (37.50)	8 (50.00)	2 (12.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	16 (100.00)	4.25		มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพ มาประยุกต์ใช้ ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานทุกครั้ง
รวมทุกตำแหน่ง	9 (25.71)	16 (45.71)	8 (22.86)	1 (2.86)	0 (0.00)	1 (2.86)	35 (100.00)	3.85	(1.033)	มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพ มาประยุกต์ใช้ ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบ่อยครั้ง
การมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง ผลการดำเนินงานโดยรวมของทุกตำแหน่งงาน								<b>3.51</b>	<b>(0.805)</b>	มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพ มาประยุกต์ใช้ ในการปรับปรุงผล การดำเนินงานบ่อยครั้ง
การมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยรวม ของทุกตำแหน่งงาน								<b>3.44</b>	<b>0.714</b>	มีส่วนร่วมในการแนวทาง วัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ ใช้ในการปรับปรุงผล การดำเนินงาน เพื่อจัดเก็บ ข้อมูลสนับสนุนงานประกัน คุณภาพการศึกษาย่อยครั้ง

4.1.7 ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

#### 4.1.7.1 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test และ F-test

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอ้างอิง (Reference statistics) ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1-11 โดย การทดสอบสมมติฐานที่ 1, 3, 6 และ 7 เป็นการทดสอบสมมติฐานแบบสองทาง (Two-tail test) โดยใช้สถิติ t-test (Independent samples t-test) เป็นการทดสอบตัวแปรอิสระ 1 ตัว 2 ประชากร และตัวแปรตามที่เป็นอิสระ 1 ตัว เพื่อหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร โดยหาค่าความน่าจะเป็น P (P-value) มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $\alpha$ ) = .05 (กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 %) ค่าจะตกอยู่ในขอบเขตการยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และหากค่า P มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha$ ) ค่าจะตกอยู่ในขอบเขตการปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หรือการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญ (Significant) หรือ Sig.

การทดสอบสมมติฐานที่ 2, 4 และ 5 ใช้สถิติ F-test/One-Way ANOVA สำหรับตัวแปรอิสระ 1 ตัวมากกว่า 2 ประชากร และตัวแปรตามที่เป็นอิสระ 1 ตัว เพื่อหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร โดยหาค่าความน่าจะเป็น P (P-value) มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ( $\alpha$ ) = .05 (กำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 %) ค่าจะตกอยู่ในขอบเขตการยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และหากค่า P มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha$ ) ค่าจะตกอยู่ในขอบเขตการปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หรือการทดสอบสมมติฐานมีนัยสำคัญ (Significant) หรือ Sig.  $\alpha$  (มีค่านัยสำคัญที่ระดับ .05)

การทดสอบ t-test และ F-test ใช้สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติในการอธิบาย ดังนี้

- 1)  $\alpha$  (Alpha) แทน ค่าระดับนัยสำคัญ (Level of Significance)
- 2) P แทน ค่าความน่าจะเป็น (P-Value)
- 3) t แทน ค่าตัวสถิติทดสอบ t
- 4) F แทน ค่าตัวสถิติทดสอบ F
- 5)  $H_0$  แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)

- 6)  $H_1$  แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
- 7) df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
- 8) SS แทน ผลบวกของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum of Squares)
- 9) MS แทน ค่าความแปรปรวน (Mean Square)
- 10) \* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 11) Sig. แทน ค่าทดสอบสมมติฐานนัยสำคัญ (Significant)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการทดสอบสมมติฐานที่ 1-7 นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

**การทดสอบสมมติฐานที่ 1:** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.7.1** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามเพศ

เพศและการมีส่วนร่วม	เพศชาย			เพศหญิง			t	Sig.
	N	$\mu$	$\sigma$	N	$\mu$	$\sigma$		
มีส่วนร่วมในการนำ แนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บ ข้อมูล ฯ	6	3.26	.555	29	3.48	.745	-.663	.512

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.7.1 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ทั้งเพศชาย และเพศหญิงต่างมีส่วนร่วมในการนำ

แนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 2:** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.7.2** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามอายุ (รุ่นวัย)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.073	2	.536	1.054	.360
ภายในกลุ่ม	16.281	32	.509		
รวม	17.354	34			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.7.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามกลุ่มอายุ (รุ่นวัย) ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ทุกกลุ่มอายุ (รุ่นวัย) ประกอบด้วย Generation Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2543) Generation X (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2522) และ Baby Boomer (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507) ต่างมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 3:** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.7.3** แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกประเภทการจ้างงาน

ประเภทการจ้างงานของบุคลากร และการมีส่วนร่วม	พนักงานสถาบัน			พนักงานคณะ			t	Sig.
	N	$\mu$	$\sigma$	N	$\mu$	$\sigma$		
มีส่วนร่วมในการนำแนวทาง วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ฯ	9	3.38	.426	26	3.45	.796	-.293	.771

$P \leq .05$

ตารางที่ 4.7.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามประเภทการจ้างงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีการจ้างงานเป็นพนักงานสถาบัน และพนักงานคณะต่างมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 4:** บุคลากรสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.7.4** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	.974	3	.325	.614	.611
ภายในกลุ่ม	16.380	31	.528		
รวม	17.354	34			

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.7.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานจำนวนปีที่แตกต่างกัน ได้แก่ มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี มีประสบการณ์การทำงาน 3-5 ปี มีประสบการณ์การทำงาน 6-9 ปี และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี ต่างมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 5:** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.7.5** แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตำแหน่งงาน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4.473	3	1.491	3.588	.025*
ภายในกลุ่ม	12.881	31	.416		
รวม	17.354	34			

จากตารางที่ 4.7.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ประกอบด้วย ตำแหน่งงานและการมีส่วนร่วม ๆ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่พัสดุ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ มีอย่างน้อย 1 คน มีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันในระดับที่แตกต่างกันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig.=.025) จึงได้ทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Difference) (ตารางที่ 4.7.5-1)



ตารางที่ 4.7. 5-1 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงานและการมีส่วนร่วม ๑	$\mu$	นักวิชาการ ศึกษา	เจ้าหน้าที่ บริหารงาน ทั่วไป	เจ้าหน้าที่ การเงินและ บัญชี	อื่น ๆ (เจ้าหน้าที่ พัสดุ และ นักวิชาการ คอมพิวเตอร์)
		3.76	3.34	2.65	3.12
ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา	3.76		.416	1.112*	.637
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	3.34			.696	.221
ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	2.65				.475
ตำแหน่งอื่น ๆ (เจ้าหน้าที่พัสดุ และ นักวิชาการคอมพิวเตอร์)	3.12				

\* $P \leq .05$

จากตารางที่ 4.7.5-1 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่แบบ LSD พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุน ของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ตำแหน่งต่าง ๆ มีการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มนักวิชาการศึกษา และกลุ่มเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี โดย กลุ่มนักวิชาการศึกษามีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ ใน การจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา บ่อยครั้ง ( $\mu=3.76$ ) แตกต่างจากกลุ่มเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ( $\mu=2.65$ ) ที่มีส่วนร่วม ๑ ในบางครั้ง

**การทดสอบสมมติฐานที่ 6:** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.7.6** เปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่งงานและ การมีส่วนร่วม ๑	ระดับปฏิบัติการ			ระดับชำนาญการ			t	Sig.
	N	$\mu$	$\sigma$	N	$\mu$	$\sigma$		
การมีส่วนร่วมในการนำ แนวทางวัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ใน การจัดเก็บข้อมูล ๑	29	3.43	.780	6	3.50	.228	-.238	.813

$P \leq .05$

ตารางที่ 4.7.6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามระดับตำแหน่ง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

**การทดสอบสมมติฐานที่ 7:** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ปฏิบัติงานต่างศูนย์การศึกษามีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.7.7** ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

สถานที่ทำงานและ การมีส่วนร่วม ๑	ศูนย์การศึกษา ในที่ตั้ง			ศูนย์การศึกษา นอกสถานที่ตั้ง			t	Sig.
	N	$\mu$	$\sigma$	N	$\mu$	$\sigma$		
การมีส่วนร่วมในการนำ แนวทางวัฒนธรรมคุณภาพ การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บ ข้อมูล ๑ โดยรวม	29	3.32	.705	6	4.04	.41	-2.403	.022*
- มีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพ การคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มา ประยุกต์ ใช้ด้านการวางแผน (Plan)	29	3.18	.732	6	4.07	.674	-2.666	.012*
- มีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ข้อมูลใน การบริหารงาน (Management by fact) และPDCA มา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ งาน (Do)	29	3.55	.760	6	4.40	.456	-2.596	.014*

สถานที่ทำงานและ การมีส่วนร่วม ๑	ศูนย์การศึกษา ในที่ตั้ง			ศูนย์การศึกษา นอกสถานที่ตั้ง			t	Sig.
	N	$\mu$	$\sigma$	N	$\mu$	$\sigma$		
- มีส่วนร่วมใน การนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง ผลการดำเนินงาน (Act)	29	3.39		6	4.11		-2.089	.044*

\*  $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.7.7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ตั้งมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การนอกสถานที่ตั้ง อย่างมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig=.022) โดยพบว่า ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ๑ โดยรวมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งค่าคะแนนเฉลี่ยการมีส่วนร่วม ๑ สูงกว่า ( $\mu=4.04$ ) บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษาในที่ตั้ง ( $\mu=3.32$ ) หรือกล่าวได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งมีส่วนร่วมโดยรวมในบ่อยครั้ง ส่วนบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งโดยรวมมีส่วนร่วมในบางครั้ง

และเมื่อทดสอบการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ๑ รายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษาในที่ตั้งและศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมคุณภาพมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นเชิงระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษาในที่ตั้ง แตกต่างกับบุคลากรสายสนับสนุน ๑ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งอย่างมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig=.012) โดย บุคลากรสายสนับสนุน ๑ ที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งมีส่วนร่วมในการนำหลักการคิดอย่างเป็นระบบมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนบ่อยครั้ง ( $\mu=4.07$ ) ส่วนผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งมีส่วนร่วมใน

การนำการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนบางครั้ง ( $\mu=3.18$ )

2) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (Do) เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษาในที่ตั้ง แตกต่างกับบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งอย่างมีสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig=.014) โดย บุคลากรสายสนับสนุน ๙ ที่ปฏิบัติงานศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งมีส่วนร่วมในการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ( $\mu=4.40$ ) แตกต่างจากบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานงานในสถานที่ตั้งมีส่วนร่วม ๙ บ่อยครั้ง ( $\mu=3.55$ )

3) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Act) เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษาในที่ตั้งแตกต่างกับบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งอย่างมีสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig=.044) โดย บุคลากรสายสนับสนุน ๙ ที่ปฏิบัติงานศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมเชิงคุณภาพการปรับปรุงผลการดำเนินงานในระดับบ่อยครั้งเหมือนกับบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษาในที่ตั้ง แต่มีค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วม ๙ สูงกว่า ( $\mu=4.11$ ) บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษาในที่ตั้ง ( $\mu=3.39$ )

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ t-test, F-test และ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple linear regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 11 ข้อ

การทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple linear regression)

การทดสอบสมมติฐานที่ 8, 9, 10 และ 11 เป็นการนำสถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple linear regression analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนาย/ตัวแปรพยากรณ์ (Predictors) ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป และตัวแปรตาม 1 ตัว โดยเขียนในรูปฟังก์ชัน (ประกายรัตน์ สุวรรณ, 2548: 273-296) ดังนี้

$$Y=f(X_1, X_2, \dots) \text{ หรือ } Y=f(X_1, X_2, \dots, X_k)$$

รูปแบบของสมการถดถอยเชิงพหุ คือ

$$\text{(Model)} \quad Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_k X_k + \mathcal{E}$$

$$\text{(Prediction)} \quad Y' = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_k X_k + \mathcal{E}$$

โดย  $K$  คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย  $\beta_0$  คือ ระยะเวลาตัดแกน  $Y$  ( $Y$ -intercept) และ

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย  $\beta_1$  คือ ความลาดชันของสมการเส้นตรง

$\mathcal{E}$  คือ ค่าความแตกต่างระหว่างค่าสังเกต  $Y$  กับจุดตัดที่อยู่บนเส้นตรง  $\beta_0 + \beta_1 X$

หรือ ค่าความคลาดเคลื่อน

$X$  คือ ตัวแปรอิสระ หรือ ตัวแปรทำนาย (Prediction)

$Y$  คือ ตัวแปรตาม

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานในการทดสอบในครั้งนี้ คือ

1) การทดสอบสมมติฐาน

$H_0: \beta_1 = 0$  (ตัวแปรอิสระ ( $X$ ) ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ( $Y$ ))

$H_1: \beta_1 \neq 0$  (ตัวแปรอิสระ ( $X$ ) มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ( $Y$ ))

2)  $\alpha = .05$

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์สถิติและอธิบาย มีดังนี้

1)  $\alpha$  (Alpha) หมายถึง ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

2)  $P$  หมายถึง ค่าความน่าจะเป็น ( $P$ -Value)

3)  $H_0$  แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)

4)  $H_1$  แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)

5) Sig. หมายถึง ค่าความน่าจะเป็นในการปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  ที่ได้จากข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์สถิติ  $t$  เป็นการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ( $\beta_i$ ) หากค่า  $\alpha$  เป็นการปฏิเสธ  $H_0$  และยอมรับ  $H_1: (\beta \neq 0)$  แสดงว่า ตัวแปร  $i$  มีผลต่อตัวแปรตาม (สามารถพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ)

6)  $R$  หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple correlation)

- 7)  $R^2$  หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ (Coefficient of multiple determination)  
 (ถ้า  $R^2=0$  ความแปรปรวน หรือความผันแปรของ Y ไม่ขึ้นกับ X หรือ ไม่สามารถอธิบาย  
 ด้วยตัวแปรอิสระ X ค่า  $R^2$  เป็นการอธิบาย ร้อยละของ X ที่มีอิทธิพลต่อ Y)
- 8)  $SE_{est}$  (Std. Error of Estimate) หมายถึง ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจาก  
 การใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม
- 9)  $SE_b$  (Std. Error) หมายถึง ค่าคงที่และค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย
- 10) F หมายถึง สถิติทดสอบ F-test (สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน)
- 11) B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้างสมการ  
 พยากรณ์
- 12) Beta ( $\beta$ ) หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่จะนำมาสร้าง  
 สมการพยากรณ์
- 13) t หมายถึง ค่าสถิติ t เป็นสถิติทดสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม

ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมีตัวแปรคัมมี (Multiple regression analysis model with  
 dummy variables) ผู้วิจัยมีการให้รหัสใหม่ (Recode) หรือเปลี่ยนรูป (Transform) ให้เป็นตัวแปรคัมมี  
 ซึ่งมีสมาชิก m กลุ่ม ให้เป็นตัวแปรทวิภาค (Dichotomous variable) หรือตัวแปรที่เป็นได้เพียง 2 ค่า คือ  
 1=การเป็นสมาชิกกลุ่มตัวแปร และ 0=การไม่เป็นสมาชิกกลุ่ม ตัวแปรชุดใหม่เป็นตัวแปรคัมมี (m-1)  
 โดยเลือกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference group) (นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2553: 154,180-190)  
 ดังสมการ เมื่อมี  $D_1, D_2, \dots, D_{m-1}$  เป็น ตัวแปรคัมมีที่สร้างขึ้นแทนตัวแปรต้น X ซึ่งเป็นตัวแปรนั้น  
 เมตริกที่มี m ค่า ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 D_1 + \beta_2 D_2 + \dots + \beta_{m-1} D_{m-1} + \epsilon$$

โดยผู้วิจัยกำหนดตัวแปรหุ่น (ตัวแปรคัมมี) และกลุ่มอ้างอิง โดยกำหนดสัญลักษณ์ใน  
 การวิเคราะห์ดังนี้

- 1) **ตัวแปรทวิภาค (Dichotomous variable)** ประกอบด้วย ตัวแปรหุ่นต่อไปนี้
  - 1.1) ตัวแปรหุ่นด้านเพศ (1=เพศชาย, 0=เพศหญิง)
  - 1.2) ตัวแปรหุ่นสถานภาพการจ้างงาน (1=พนักงานสถาบัน, 0=พนักงานอิสระ)
  - 1.3) ตัวแปรหุ่นด้านระดับตำแหน่ง (1=ระดับปฏิบัติการ, 0=ระดับชำนาญการ)
  - 1.4) ตัวแปรหุ่นสถานที่ทำงาน (1=ทำงานในสถานที่ตั้ง, 0=ทำงานนอกสถานที่ตั้ง)

- 1.5) ตัวแปรหุ่นด้านการรับรู้ความสำคัญนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา (1=รู้, 0=ไม่รู้)  
 1.6) ตัวแปรหุ่นด้านการรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ (1=รู้, 0=ไม่รู้)

2) **ตัวแปรพหุภาค (Ploytomous variable)** ประกอบด้วยตัวแปรหุ่นและมีกลุ่มอ้างอิง ดังนี้

- 2.1) ตัวแปรหุ่นอายุ (ช่วงวัย) Generation Y  
 2.2) ตัวแปรหุ่นอายุ (ช่วงวัย) Generation X  
 (กลุ่มอ้างอิง: อายุ (ช่วงวัย) BB Generation)  
 2.3) ตัวแปรหุ่นประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3-5 ปี  
 2.4) ตัวแปรหุ่นประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี  
 2.5) ตัวแปรหุ่นประสบการณ์การทำงาน 6-9 ปี  
 (กลุ่มอ้างอิง: ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 3 ปี)  
 2.6) ตัวแปรหุ่นตำแหน่งนักวิชาการศึกษา  
 2.7) ตัวแปรหุ่นตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  
 2.8) ตัวแปรหุ่นตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี  
 (กลุ่มอ้างอิง: ตำแหน่งอื่น ๆ ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่พัสดุ)

**ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา**

ตารางที่ 4.7.8 ค่าเฉลี่ยประชากร ( $\mu$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ค่าสูงสุด (Max.) ค่าต่ำสุด (Min.) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) ของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

N=35

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	ค่าต่ำสุด (Min.)	ค่าสูงสุด (Max.)	$\mu$ (Mean)	$\sigma$ (S.D.)	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
เจตคติการมีส่วนร่วม	2.82	4.53	3.50	.350	.431	1.111
ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กร	1.83	4.89	3.93	.584	-1.127	3.552



ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	ค่าต่ำสุด (Min.)	ค่าสูงสุด (Max.)	$\mu$ (Mean)	$\sigma$ (S.D.)	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
การมีส่วนร่วมในการนำ วัฒนธรรมทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนงาน ประกันคุณภาพการศึกษา	.70	4.45	3.44	.714	-1.575	5.205
- ด้านการวางแผน	.86	4.71	3.33	.786	-.726	1.641
- ด้านการปฏิบัติ	.80	5.00	3.70	.835	-1.231	2.915
- ด้านการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน	.40	4.20	3.30	.733	-2.031	6.113
- ด้านการปรับปรุงผล การดำเนินงาน	.33	5.00	3.51	.805	-1.586	6.308

จากตารางที่ 4.7.8 แสดงการกระจายของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาซึ่งเป็นตัวแปรไม่จัดกลุ่มซึ่งมีการแจกแจงแบบโค้งไม่ปกติ โดยภาพรวมทั้งตัวแปรหลัก และตัวแปรย่อย พบว่า ทุกตัวมีค่าเบ้ < 2 ซึ่งเป็นค่าความเบ้เชิงบวกและความโด่งที่นักวิชาการในปัจจุบันยอมรับได้ (Acceptable) ว่าข้อมูลเป็นการแจกแจงปกติ (Normal distribution) (ฐนัฐ วงศ์สายเชื้อ, 2558) และส่วนใหญ่มีค่าเบ้ซ้าย และโด่งบวกส่วนใหญ่มีค่ามากกว่า 2 และพบว่า มีเพียงตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติการมีส่วนร่วมที่มีการกระจายแบบสมมาตร พบว่า ตัวแปรปัจจัยด้านเจตคติ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ( $\sigma=0.350$ ) มีค่าเบ้บวก (0.431) หมายความว่า คะแนนปัจจัยด้านเจตคติสูงกว่าค่าเฉลี่ย และมีค่าโด่งบวก (1.111)

ส่วนตัวแปรปัจจัยด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ( $\sigma=0.584$ ) มีความเบ้ลบ (-1.127) หมายความว่า ค่าคะแนนปัจจัยด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมีค่าน้อยกว่าค่าเฉลี่ย และมีการแจกแจงมากกว่าการแจกแจงปกติ หรือมีความโด่งบวก (5.205) และตัวแปรย่อยของด้านความรับผิดชอบร่วม ๆ ประกอบด้วย ความรับผิดชอบด้านปัจจัยนำเข้า มีค่าเบ้ลบ (-0.421) หมายความว่า คะแนนความรับผิดชอบด้านปัจจัยนำเข้าของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่าค่าเฉลี่ย และมีค่าโด่งบวก (0.166) และความรับผิดชอบร่วมด้านกระบวนการ พบว่า มีค่าเบ้ลบ (-1.231) หมายความว่า คะแนนความรับผิดชอบด้านกระบวนการของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่าค่าเฉลี่ย และมีค่าโด่งบวก (2.915)

และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.44 ( $\sigma=0.714$ ) มีความเบ้ลบ (-1.575) หมายความว่า ค่าคะแนนด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมีค่าน้อยกว่า ค่าเฉลี่ย และมีการแจกแจงมากกว่าปกติ หรือมีความโด่งบวก (5.205) ส่วนตัวแปรย่อยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ทุกตัวแปร มีความเบ้ลบ และมี 3 ตัวแปรย่อยที่มีการแจกแจงมากกว่าปกติ ยกเว้นตัวแปรย่อยด้านแรก คือ ด้านการวางแผน ที่มีค่าความโด่งปกติ

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้มีการปรับแก้ไขข้อมูลตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบไม่ สมมาตร พบว่า มีตัวแปรปัจจัยด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดย รวมและตัวแปรย่อยด้านความรับผิดชอบด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการนำแนว ทางการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงาน ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และตัวแปรย่อย ด้านการปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบ และด้าน ปรับปรุงผลการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงได้ตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยใช้ Levene Test โดยใช้ โปรแกรม SPSS และเลือกการแปลงรูปแบบข้อมูล (Transformed data) (ฐนัฐ วงศ์สายเชื้อ, 2558) โดยใช้คำสั่ง transformed และเลือกรูปแบบการแปลงข้อมูลเบ้ลบด้วยสูตร  $\text{Square}=(\text{ข้อมูล})^2$  พบว่า ค่า เบ้ และค่าโด่ง ลดลงจากค่าตัวแปรเดิม แล้วจึงสามารถนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างได้ และ ผลการวิเคราะห์หลังการการค่าความเบ้ และความโด่ง (ตารางที่ 4.7.9)

**ตารางที่ 4.7.9** ค่าเฉลี่ยประชากร ( $\mu$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ค่าสูงสุด (Max.) ค่าต่ำสุด (Min.) ค่าความเบ้ (Skewness) หลังปรับค่า

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	ค่าต่ำสุด (Min.)	ค่าสูงสุด (Max.)	$\mu$ (Mean)	$\sigma$ (S.D.)	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
ความรับผิดชอบร่วมต่อการ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร	6.16	116.85	64.64	24.93	.0213	-.243
การมีส่วนร่วมในการนำ วัฒนธรรมทำงานเชิงคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในการมีส่วนร่วมใน การนำวัฒนธรรมทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้เพื่อ สนับสนุนงานประกันคุณภาพ การศึกษา	.34	88.12	45.45	21.80	.309	.474

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	ค่าต่ำสุด (Min.)	ค่าสูงสุด (Max.)	$\mu$ (Mean)	$\sigma$ (S.D.)	ค่าความเบ้ (Skewness)	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
- ด้านการปฏิบัติ	.64	25	14.346	5.494	-.224	-.072
- ด้านการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน	4.00	316.84	197.9336	73.43	-.786	.248
- ด้านการปรับปรุงผล การดำเนินงาน	1.00	136.11	77.273	26.580	-.172	1.356

### ผลการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $\rho$ ) หรือ (โร) ซึ่งมีขอบเขตค่าต่ำสุด = -1 ค่าสูงสุด = 1 โดยความหมายของค่า  $\rho$  ด้วยค่า  $r$  กรณีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัวอย่าง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2443: 399) สรุปได้ดังนี้

ค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า  $X$  เพิ่ม  $Y$  จะลด แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะเพิ่ม

ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า  $X$  เพิ่ม  $Y$  จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลดลงด้วย

ค่า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า  $r=0$  แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ถ้า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย

การตีค่าสัมประสิทธิ์  $r$  โดยสังเขป (พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ, 2543: 120) ดังนี้

$r=.10$  มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

$r=.20$  มีความสัมพันธ์

$r=.30$  มีความสัมพันธ์ปานกลางค่อนข้างต่ำ

$r=.40$  และ  $.50$  มีความสัมพันธ์ปานกลาง

$r=.60$  มีความสัมพันธ์ปานกลางค่อนข้างสูง

$r=.70$  มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

$r=.80$  มีความสัมพันธ์สูง

$r=.90$  มีความสัมพันธ์สูงมาก

ดังนั้น เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์กรณีที่มีตัวแปรต้นหลายตัว และการวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณจะต้องไม่พบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) หรือ กล่าวได้ว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlative coefficient) ผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์  $\rho$  ของ ตัวแปร โดยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการทดสอบหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระตัวแปรหุ่น/ตัวแปรคัมมี (D)

D1 หมายถึง เพศ

D2 หมายถึง อายุ (ช่วงวัย) Generation Y

D3 หมายถึง อายุ (ช่วงวัย) Generation X

D4 หมายถึง พนักงานสถาบัน

D5 หมายถึง ประสบการณ์การทำงานระหว่าง 3-5 ปี

D6 หมายถึง ประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี

D7 หมายถึง ประสบการณ์การทำงาน 6-9 ปี

D8 หมายถึง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

D9 หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

D10 หมายถึง ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี

D11 หมายถึง ระดับปฏิบัติการ

D12 หมายถึง ทำงานในสถานที่ตั้ง

D13 หมายถึง การรับรู้ความสำคัญนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

D14 หมายถึง การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ

2) ตัวแปรอิสระประเภทตัวแปรที่มีค่าต่อเนื่อง (X)

X15 หมายถึง เจตคติการมีส่วนร่วม (ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา)

X16 หมายถึง ความรับผิดชอบร่วมในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ตารางที่ 4.7.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7..D11	D12	D13	D14	X15	X16
D1	-						-					
D2			-	.147	.694**	-	-					
D3						.815**	-					
D4	-						-					
D5	.031	.694**	-				-					
D6		- 1.000**	.815**	-			-					
D7...D11							-					
D13							-		1	.612**	-	
D14							-	-.015	.612**		.400*	.483**
X15							-		.228	.400*	-	
X16							-		.389*	.483**	-	

\* $P \leq 0.05$  level (2-tailed), \*\*  $P \leq 0.01$  level (2-tailed),

จากตารางที่ 4.7.10 ผลจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระพบว่า มีตัวแปรหุ่น หรือตัวแปรคัมมี จำนวน 5 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ ซึ่งมีค่า  $\rho$  ในระดับมากกว่า .40-.60 จำนวน 4 ตัวแปร และมี 1 ตัวแปรที่มีค่า  $\rho$  เท่ากับ .815 ซึ่งสูงเกินกว่า .75 หรือเป็นการฟันข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอย (ฐนัฐ วงสายเชื้อ, 2559) คือ ตัวแปรปัจจัยอายุ (รุ่นวัย) Generation X กับ ปัจจัยประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี นอกจากนี้ ยังมีตัวแปรอิสระเชิงปริมาณทั้ง 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรปัจจัยเจตคติการมีส่วนร่วม และปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ ในระดับมาก  $\rho$  มีค่าระหว่าง .400-.483 ซึ่งมีค่าไม่เกิน .75

### การตรวจสอบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity)

จากการนำตัวแปรอิสระทุกตัวประกอบด้วยตัวแปรหุ่น (ตัวแปรคัมมี) และตัวแปรอิสระเชิงปริมาณเข้าสมการถดถอย โดยใช้วิธีนำเข้าตัวแปรอิสระทุกตัว โดยใช้วิธี Enter และผู้วิจัยได้พิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรหุ่น (ตัวแปรคัมมี) โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระตามเงื่อนไขดังที่กล่าวไว้ข้างต้น จากการพิจารณา จากตาราง Pearson Correlation ว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันหรือไม่ และการพิจารณาจากตัวแปรที่มีค่า Significance ของสถิติทดสอบ รวมทั้งการพิจารณาค่า ค่าความทน (Tolerance) (ไม่เข้าใกล้ศูนย์) และค่าอัตราความแปรปรวนเพื่อ VIF (Varirance Inflation Factor: Factor) ประกอบการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ของตัวแปรอิสระไม่ควรมีค่ามาก (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543: 450-451) การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณา (Hair, et al, 2010) อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2553: 168-170) คือ ค่าความทน  $>0.19$  แสดงว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุและเกณฑ์ในการพิจารณา คือ ค่า  $VIF < 5.3$  แสดงว่าไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ

### ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมติฐานที่ 8 9 10 และ 11

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ เบื้องต้นผู้วิจัยได้นำตัวแปรคัมมีทุกตัว (สัญลักษณ์ที่กำหนดในตารางที่ 4.7.10) ประกอบด้วยตัวแปรหุ่น (ตัวแปรคัมมี) ทุกตัวแปร เข้าสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธี Enter ในการวิเคราะห์โดยนำตัวแปรเข้าสมการหลายครั้ง เพื่อคัดเลือกตัวแปรที่มีระดับนัยสำคัญ (Significant) เข้าสมการ และสุดท้ายได้ตัวแปรที่นำเข้าสมการสำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ 8-11 ประกอบด้วย ตัวแปรด้านการรับรู้ความสำคัญของนโยบายประกันคุณภาพการศึกษา (ตัวแปรหุ่น) ตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (ตัวแปรหุ่น) ทำงานในสถานที่ตั้ง (ตัวแปรหุ่น) ตัวแปรปัจจัยเจตคติการมีส่วนร่วม ตัวแปรความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และได้ใช้วิธี Stepwise (Stepwise analysis) ในการวิเคราะห์ถดถอยเส้นตรงพหุคูณพร้อมทั้งตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ตาราง pearson correlation) พบว่า ทุกตัวแปร มีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระน้อยกว่า .75 เพื่อไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย และการพิจารณาตาราง Collinearity statistics พบว่า ตัวแปรต่อเนื่องมีผลการทดสอบค่า Tolerance = .764 (ค่าตัวแปรทำนายตามเกณฑ์การทดสอบ  $>0.19$ ) มีค่า  $VIF = 1.309$  (ค่าตัวแปรทำนายตามเกณฑ์การทดสอบ  $<5.30$ ) จึงไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ และใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise regression analysis) โดย กำหนดสัญลักษณ์ตัว

แปรอิสระ หรือตัวแปรทำนาย (Predictors) และตัวแปรตาม (Dependent variable) ในการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ หรือ ตัวแปรทำนาย/ตัวแปรพยากรณ์ (Predictors)

D8 หมายถึง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

(กลุ่มอ้างอิง: กลุ่มงานอื่น ๆ ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่พัสดุ)

D12 หมายถึง ทำงานศูนย์การศึกษาในสถานที่ตั้ง

(กลุ่มอ้างอิง: ทำงานในศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง)

D13 หมายถึง การรับรู้ความสำคัญของนโยบายประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

D14 หมายถึง การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

X15 หมายถึง เจตคติการมีส่วนร่วม (ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา)

X16 หมายถึง ความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2) ตัวแปรตาม (Dependent variable)

Y หมายถึง การมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยการนำตัวแปร D8, D12, D13, D14, X15 และ X16 เข้าสมการ โดยใช้วิธี Stepwise (Stepwise regression analysis (ตารางที่ 4.7.11 - ตารางที่ 4.7.14)

ตารางที่ 4.7.11 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาของโมเดล (Model Summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	.764 <sup>c</sup>	.583	.543	2.896

c. Predictors: (Constant), (X16), (D8), (D12)

d. Dependent Variable: (Y)

จากตารางที่ 4.7.11 พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .764 และมีค่า Adjusted R Square ค่าเท่ากับ .543 แสดงว่า ชุดตัวแปรทำนาย ประกอบด้วย ตัวแปรด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) ตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) และตัวแปรทำงานในสถานที่ตั้ง (D12) สามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ประมาณ ร้อยละ 54 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 2.896 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรเกณฑ์ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หรือไม่ (ตารางที่ 4.7.13)

ตารางที่ 4.7.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3	Regression	364.203	3	121.401	14.475	.000 <sup>d</sup>
	Residual	259.999	31	8.387		
	Total	624.202	34			

a. Dependent Variable: (Y)

c. Predictors: (Constant), (X16), (D8), (D12)

จากตารางที่ 4.7.12 พบว่า ชุดตัวแปรทำนาย ประกอบด้วย ตัวแปรปัจจัยด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) ตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) และตัวแปรทำงานในสถานที่ตั้ง (D12) สามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา (Y) อย่างนัยสำคัญที่ระดับ .05 หรือมีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (ตามตารางที่ 4.7.13)



ตารางที่ 4.7.13 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา และทำงานในสถานที่ตั้ง

ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)	B	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่	6.645	2.829		2.349	.025
X16	.439	.132	.439	3.312	.002
D8	3.360	1.019	.396	3.298	.002
D12	-3.333	1.475	-.297	-2.260	.031

SE<sub>est</sub> = 2.896 R = .764<sup>c</sup> R<sup>2</sup> = .583 F = 14.475 P-value < .05

Dependent Variable: (Y)

จากตารางที่ 4.7.13 พบว่า ผลการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า ชุดตัวแปรทำนาย หรือตัวแปรพยากรณ์ ทั้ง 3 ตัวแปร ดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในด้านกรวางแผนการปฏิบัติงานการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและการปรับปรุงผลการดำเนินงานโดยรวม (Y) ของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ทั้งเชิงบวกและลบ โดย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคะแนนการมีส่วนร่วม ฯ ในเชิงบวก หรือทิศทางบวก ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ P-value = .002 และนักวิชาการศึกษา (D8) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ P-value = .002 ส่วนตัวแปรทำงานในสถานที่ตั้ง (D12) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ P-value = .031 มีความสัมพันธ์เชิงลบหรือมีคะแนนการมีส่วนร่วม ฯ น้อยกว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ตามสมการในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\text{สมการคะแนนดิบ } Y = 6.645 + 0.439(X16) + 3.360(D8) + (-3.333(D12))$$

$$\text{สมการคะแนนมาตรฐาน } Z(Y) = 0.439(X16) + .396(D8) + (-.297(D12))$$

ทั้งนี้ มีตัวแปรต่าง ๆ ที่ไม่ถูกเลือกเข้าสมการความถดถอ ถ้าตัวแปรดังกล่าวถูกนำเข้าสมการในขั้นต่อไป (ตารางที่ 4.7.14)

ตารางที่ 4.7.14 ค่าสถิติต่าง ๆ ของตัวแปรที่ไม่ได้ถูกเลือกเข้าสมการความถดถอย และ โมเดลถ้าตัวแปรดังกล่าวถูกนำเข้ามาสมการในขั้นต่อไป (Excluded Variables<sup>a</sup>) โดยใช้วิธี Stepwise

Model	Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	D13	.360 <sup>b</sup>	2.696	.011	.430	.855
	D14	.157 <sup>b</sup>	1.024	.313	.178	.770
	X15	.236 <sup>b</sup>	1.757	.088	.297	.943
	D12	-.207 <sup>b</sup>	-1.404	.170	-.241	.811
	D8	.340 <sup>b</sup>	2.720	.010	.433	.972
2	D13	.281 <sup>c</sup>	2.142	.040	.359	.790
	D14	.068 <sup>c</sup>	.466	.644	.083	.725
	X15	.211 <sup>c</sup>	1.710	.097	.294	.937
	D8	-.297 <sup>c</sup>	-2.260	.031	-.376	.776
3	D13	.210 <sup>d</sup>	1.572	.127	.276	.715
	D14	.129 <sup>d</sup>	.930	.360	.167	.700
	X15	.233 <sup>d</sup>	2.035	.051	.348	.932

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors in the Model: (Constant), X16

c. Predictors in the Model: (Constant), X16, D8

d. Predictors in the Model: (Constant), X16, D8, D12

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตัวแปรทำนาย หรือ ตัวแปรพยากรณ์) ที่มีผลการทดสอบมีระดับนัยสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในรายด้าน

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรที่ได้จากผลการวิเคราะห์ จากตารางที่ 4.7.13 (Model 3) วิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเพื่อพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษารายด้าน ได้แก่

1) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan)

2) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do)

3) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check)

4) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพไปปฏิบัติรายด้าน แสดงตามตารางที่ 4.7.15-4.7.26

**ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นพหุคูณด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan)**

ผู้วิจัยได้พิจารณาคัดเลือกตัวแปรทำนาย (ตัวแปรพยากรณ์) Model 3 (ตารางที่ 4.7.13) ที่ผ่านการทดสอบแล้วมีระดับนัยสำคัญ (Significant) เข้าสมการและพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ตาราง Pearson correlation พบว่า ทุกตัวแปร มีค่าความสัมพันธ์น้อยกว่า .75) เพื่อไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรที่นำเข้าสมการ และจากพิจารณาตาราง Collinearity Statistics พบว่า ตัวแปรต่อเนื่องมีผลการทดสอบค่า Tolerance = .972 (ค่าตัวแปรทำนายตามเกณฑ์การทดสอบ >0.19) ค่า VIF มี = 1.029 (ค่าตัวแปรทำนายตามเกณฑ์ การทดสอบ <5.30) จึงไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise regression analysis) โดย กำหนดสัญลักษณ์ตัวแปร ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนาย/ตัวแปรพยากรณ์ (Predictors)

D8 หมายถึง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

(กลุ่มอ้างอิง: กลุ่มงานอื่น ๆ ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่พัสดุ)

D12 หมายถึง ทำงานศูนย์การศึกษาในสถานที่ตั้ง

(กลุ่มอ้างอิง: ทำงานในศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง)

X16 หมายถึง ความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

## 2) ตัวแปรตาม (Dependent variable)

Y1 หมายถึง การมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นพหุคูณด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) แสดงตามตารางที่ 4.7.15-ตารางที่ 4.7.17

ตารางที่ 4.7.15 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise (Stepwise regression analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) ของโมเดล (Model summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	.683 <sup>b</sup>	.467	.434	.59150

b. Predictors: (Constant), (X16), (D8)

c. Dependent Variable: (Y1)

จากตารางที่ 4.7.15 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .683 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ .434 แสดงว่า ชุดตัวแปรทำนาย หรือ ตัวแปรพยากรณ์ ประกอบด้วย ตัวแปรด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) และ ตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) สามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) (Y1) ได้ประมาณ ร้อยละ 43 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .591 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรเกณฑ์ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4.7.16)

ตารางที่ 4.7.16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2	Regression	9.815	2	4.908	14.027	.000 <sup>c</sup>
	Residual	11.196	32	.350		
	Total	21.011	34			

a. Dependent Variable: (Y1)

จากตารางที่ 4.7.16 พบว่า ชุดตัวแปรทำนาย หรือ ตัวแปรพยากรณ์ ประกอบด้วย ตัวแปรด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) และตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) สามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) อย่างนัยสำคัญที่ระดับ .05 หรือมีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แสดงตามตารางที่ 4.7.17

ตารางที่ 4.7.17 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)	B	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่	1.459	.388		3.758	.001
X16	.106	.024	.576	4.400	.000
D8	.442	.204	.284	2.173	.037

SE<sub>est</sub> = .591 R = .683<sup>b</sup> R<sup>2</sup> = .467 F = 14.027 P-value < .05

Dependent Variable: (Y1)

จากตารางที่ 4.7.17 พบว่า ผลการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า ชุดตัวแปรทำนาย หรือ ตัวแปรพยากรณ์ ทั้ง 2 ตัวแปร ดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) (Y1) ของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์เชิงบวกทั้งสองตัวแปรโดย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคะแนนการมีส่วนร่วม ๆ ในเชิงบวก หรือทิศทางบวก ประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้านกระบวนการ (X16) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ P-value=.000 และตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ P-value=.037 และเมื่อเทียบกับกลุ่มอ้างอิงอื่น ๆ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการพัสดุ)พบว่า มีคะแนนการมีส่วนร่วม ๆ มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ตามสมการในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\text{สมการคะแนนดิบ } Y = 1.459 + 0.106(X16) + 0.422(D8)$$

$$\text{สมการคะแนนมาตรฐาน } Z(Y1) = 0.576(X16) + 0.284(D8)$$

**ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงเส้นพหุคูณด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do)**

ผู้วิจัยได้พิจารณาคัดเลือกตัวแปรทำนาย หรือตัวแปรพยากรณ์ Model 3 (ตารางที่ 4.7.13) ที่ผ่านการทดสอบแล้วมีระดับนัยสำคัญ (Significant) เข้าสมการและพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ตาราง Pearson correlation พบว่า ทุกตัวแปร มีค่าความสัมพันธ์น้อยกว่า .75 เพื่อไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ และจากพิจารณาตาราง Collinearity Statistics พบว่า ตัวแปรต่อเนื่อง มีผลการทดสอบค่า Tolerance = 1.00 (ค่าตัวแปรทำนายตามเกณฑ์การทดสอบ >0.19) ค่า VIF มี = 1.00 (ค่า ตัวแปรทำนายตามเกณฑ์ การทดสอบ <5.30) จึงไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise regression analysis) โดย กำหนดสัญลักษณ์ตัวแปร ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนาย/ตัวแปรพยากรณ์ (Predictors)

D8 หมายถึง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

(กลุ่มอ้างอิง: กลุ่มงานอื่น ๆ ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่พัสดุ)

D12 หมายถึง ทำงานศูนย์การศึกษาในสถานที่ตั้ง  
(กลุ่มอ้างอิง ทำงานในศูนย์ศึกษานอกสถานที่ตั้ง)

X16 หมายถึง ปัจจัยด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

## 2) ตัวแปรตาม (Dependent variable)

Y2 หมายถึง การมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do) (ตารางที่ 4.7.18 - ตารางที่ 4.7.20)

ตารางที่ 4.7.18 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise (Stepwise regression analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do) ของโมเดล (Model summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.627 <sup>a</sup>	.393	.375	.66024

a. Predictors: (Constant), (X16)

b. Dependent Variable: (Y2)

จากตารางที่ 4.7.18 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .393 และค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจพหุคูณ ( $R^2$ ) มีค่าเท่ากับ .393 แสดงว่า ตัวแปรด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) สามารถพยากรณ์คะแนนด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุง ผลการปฏิบัติงาน (Do) (Y2) ได้ประมาณ ร้อยละ 39 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .660 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรเกณฑ์ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4.7.19)

ตารางที่ 4.7.19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนนด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.324	1	9.324	21.390	.000b
	Residual	14.385	33	.436		
	Total	23.710	34			

a. Dependent Variable: (Y2)

จากตารางที่ 4.7.19 พบว่า ตัวแปรทำนายด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) สามารถพยากรณ์คะแนนด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do) (Y2) อย่างนัยสำคัญที่ระดับ .05 หรือมีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ แสดงตามตารางที่ 4.7.19

ตารางที่ 4.7.20 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do) และความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)	B	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่	1.766	.432		4.087	.000
X16	.122	.026	.627	4.625	.000

SE<sub>est</sub> = .660 R = .627<sup>a</sup> R<sup>2</sup> = .393 F = 21.390 P-value < .05

Dependent Variable: (Y2)

จากตารางที่ 4.7.20 พบว่า ผลการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า ตัวแปรทำนายด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) สามารถพยากรณ์คะแนนด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ



การใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Do) (Y2) ของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์เชิงบวก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์  $P\text{-value}=0.000$

$$\text{สมการคะแนนดิบ } Y = 1.766 + 0.122 (X16)$$

$$\text{สมการคะแนนมาตรฐาน } Z(Y2) = 0.627 (X16)$$

**การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check)**

ผู้วิจัยได้พิจารณาคัดเลือกตัวแปรทำนาย หรือตัวแปรพยากรณ์ ตามตารางที่ 4.7.13 ที่ผ่านการทดสอบแล้วมีระดับนัยสำคัญ (Significant) เข้าสมการและพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ตาราง pearson correlation พบว่า ทุกตัวแปร มีค่าความสัมพันธ์น้อยกว่า .75 เพื่อไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรที่นำเข้าสมการ และจากพิจารณาตาราง Collinearity Statistics พบว่า ตัวแปรต่อเนื่องมีผลการทดสอบค่า Tolerance = .972 (ค่าตัวแปรทำนายตามเกณฑ์การทดสอบ >0.19) ค่า VIF มี =1.029 (ค่าตัวแปรทำนายตามเกณฑ์การทดสอบ <5.30) จึงไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise regression analysis) โดย กำหนดสัญลักษณ์ตัวแปร ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนาย/ตัวแปรพยากรณ์ (Predictors)

D8 หมายถึง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

(กลุ่มอ้างอิง: กลุ่มงานอื่น ๆ ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่พัสดุ)

X16 หมายถึง ด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2) ตัวแปรตาม (Dependent variable)

Y3 หมายถึง ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) แสดงตามตารางที่ 4.7.21 - ตารางที่ 4.7.23

ตารางที่ 4.7.21 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise (Stepwise regression analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) ของโมเดล (Model summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	.667 <sup>b</sup>	.445	.410	.56293

b. Predictors: (Constant), (X16), (D8)

c. Dependent Variable: (Y3)

จากตารางที่ 4.7.21 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .667 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ .410 แสดงว่า แสดงว่า ชุดตัวแปรทำนาย ประกอบด้วย ตัวแปรด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) และตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) สามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) (Y3) ได้ประมาณ ร้อยละ 41 และมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .562 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรเกณฑ์ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4.7.22)

ตารางที่ 4.7.22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2	Regression	8.129	2	4.065	12.827	.000 <sup>c</sup>
	Residual	10.140	32	.317		
	Total	18.270	34			

a. Dependent Variable: (Y3)

c. Predictors: (Constant), (X16), (D8)

จากตารางที่ 4.7.22 พบว่า ชุดตัวแปรทำนาย ประกอบด้วย ตัวแปรด้านความรับผิดชอบร่วม ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) และตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) สามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) (Y3) อย่างนัยสำคัญที่ระดับ .05 หรือมีค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (ตามตารางที่ 4.7.23)

ตารางที่ 4.7.23 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) ความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)	B	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่	1.626	.370		4.399	.000
X16	.093	.023	.546	4.091	.000
D8	.438	.194	.302	2.263	.031

SE<sub>est</sub> = .562 R = .667<sup>b</sup> R<sup>2</sup> = .445 F = 12.827 P-value < .05

Dependent Variable: (Y3)

จากตารางที่ 4.7.23 พบว่า ผลการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า ชุดตัวแปรทำนายทั้ง 2 ตัวแปร ดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) (Y3) ของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์เชิงบวกทั้งสองตัวแปร โดย ความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ P-value = .000 และตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ P-value = .031 และเมื่อเทียบกับกลุ่มอ้างอิงอื่น ๆ (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการพัสดุ) พบว่า มีคะแนนการมีส่วนร่วม ๆ มากกว่าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ตามสมการในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\text{สมการคะแนนดิบ } Y = 1.626 + 0.093(X16) + 0.438(D8)$$

$$\text{สมการคะแนนมาตรฐาน } Z(Y3) = 0.546(X16) + 0.302(D8)$$

### การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงาน เชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act)

ผู้วิจัยได้พิจารณาคัดเลือกตัวแปรทำนาย หรือตัวแปรพยากรณ์ Model 3 (ตารางที่ 4.7.13) ที่ผ่านการทดสอบแล้วมีระดับนัยสำคัญ (Significant) เข้าสมการและพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ตาราง Pearson correlation พบว่า ทุกตัวแปร มีค่าความสัมพันธ์น้อยกว่า .75 เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ตัวแปรที่นำเข้ามาสมการ และจากพิจารณาตาราง Collinearity Statistics พบว่า ตัวแปรต่อเนื่องมีผลการทดสอบค่า Tolerance = .972 (ค่าตัวแปรทำนายตามเกณฑ์การทดสอบ >0.19) ค่า VIF มี = 1.029 (ค่าตัวแปรทำนายตามเกณฑ์การทดสอบ <5.30) จึงไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) และใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise regression analysis) โดย กำหนดคสัญลักษณ์ตัวแปร ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ หรือตัวแปรทำนาย/ตัวแปรพยากรณ์ (Predictors)

D8 หมายถึง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

(กลุ่มอ้างอิง: กลุ่มงานอื่น ๆ ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่พัสดุ)

X16 หมายถึง ความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2) ตัวแปรตาม (Dependent variable)

Y4 หมายถึง การมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act)

ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) แสดงตามตารางที่ 4.7.24 - ตารางที่ 4.7.26

ตารางที่ 4.7.24 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise (Stepwise regression analysis) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) ของโมเดล (Model summary)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
2	.716 <sup>b</sup>	.513	.483	.57958

b. Predictors: (Constant), (X16), (D8)

c. Dependent Variable: (Y4)

จากตารางที่ 4.7.24 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ .716 และค่า Adjusted R Square มีค่าเท่ากับ .483 แสดงว่า ชุดตัวแปรทำนาย ประกอบด้วย ตัวแปรด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) และตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) สามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) (Y4) ได้ประมาณ ร้อยละ 48 และ มีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ .579 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรเกณฑ์ได้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ตารางที่ 4.7.24)

**ตารางที่ 4.7.25** ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการถดถอยพหุคูณคะแนนด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) และปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ฯ

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2	Regression	11.327	2	5.663	16.860	.000 <sup>c</sup>
	Residual	10.749	32	.336		
	Total	22.076	34			

a. Dependent Variable: (Y4)

c. Predictors: (Constant), (X16), (D8)

จากตารางที่ 4.7.25 พบว่า ชุดตัวแปรทำนาย ประกอบด้วย ตัวแปรทำนายด้านความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) และตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) สามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนน ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) (Y4) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 หรือมีความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (ตามตารางที่ 4.7.26)

ตารางที่ 4.7.26 ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณในการพยากรณ์ระหว่างการด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) ความรับผิดชอบร่วมในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และตำแหน่งนักวิชาการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (ตัวแปรพยากรณ์)	B	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่	1.471	.380		3.865	.001
X16	.117	.024	.623	4.979	.000
D8	.422	.199	.265	2.117	.042

SE<sub>est</sub> = .579 R=.716<sup>b</sup> R<sup>2</sup>=.513 F=16.860 P-value<.05

Dependent Variable: (Y4)

จากตารางที่ 4.7.26 พบว่า ผลการทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณด้วยสถิติทดสอบ t-test พบว่า ชุดตัวแปรทำรายทั้ง 2 ตัวแปร ดังกล่าวสามารถร่วมกันพยากรณ์คะแนนด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) (Y4) เชิงบวกทั้งสองตัวแปร โดย ความรับผิดชอบร่วมด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ P-value=.000 และตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ P-value=.042 และเมื่อเทียบกับกลุ่มอ้างอิง (นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และนักวิชาการพัสดุ) พบว่า ตำแหน่งนักวิชาการศึกษามีคะแนนการมีส่วนร่วม ๑ มากกว่า อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ตามสมการในรูปของคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\text{สมการคะแนนดิบ } Y=1.471+0.117(X16)+ 0.422(D8)$$

$$\text{สมการคะแนนมาตรฐาน } Z(Y4)= 0.623(X16)+0.625 (D8)$$

### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8-11

จากตารางที่ 4.7.11 - ตารางที่ 4.7.14 ข้างต้นได้แสดงผลการวิเคราะห์หัดดถอยเชิงเส้นพหุคูณ และสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8-11 ดังนี้

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8** การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากตารางที่ 4.7.11 และตารางที่ 4.7.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์หัดดถอยเชิงเส้นพหุคูณตามสมมติฐานที่ 8 ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_1$ ) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หรือ มีความหมายว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยรวม

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9** การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากตารางที่ 4.7.11 และตารางที่ 4.7.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์หัดดถอยพหุคูณตามสมมติฐานที่ 9 ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หรือ มีความหมายว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยรวม

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 10** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ที่มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.7.11 และตารางที่ 4.7.14 พบว่า ผลการวิเคราะห์หัดดถอยเชิงเส้นพหุคูณตามสมมติฐานที่ 10 ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หรือ มีความหมายว่า

ปัจจัยด้านเจตคติต่อการมีส่วนร่วม (ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา) ของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 11** ความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามสมมติฐานที่ 11 พบว่า ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7.11-ตารางที่ 4.7.13 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) ทุกสมการที่วิเคราะห์ มีค่า P-Value = .002 (P-Value < .05) จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หรือ หมายความว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีคะแนนความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม โดยมีปัจจัยตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) และตัวแปรปัจจัยทำงานในสถานที่ตั้ง (D12) เป็นตัวแปรกำกับ (Moderator variable) และร่วมกันพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม (Y)

และเมื่อผู้วิจัยได้วิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณด้านความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษารายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและด้านการปรับปรุงผลการดำเนินงาน ผลการศึกษาสรุป ดังนี้



ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7.15-4.7.17 พบว่า คะแนนความรับความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) และปัจจัยตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) (ค่า P-Value =.000 และ P-Value <.05) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ System thinking และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7.18-4.7.20 พบว่า คะแนนของปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยรวม (ค่า P-Value=.000 และ P-Value <.05) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในด้านปฏิบัติการปฏิบัติงาน (Do) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7.21-4.7.23 พบว่า คะแนนของปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) และปัจจัยตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) (ค่า P-Value=.000 (P-Value <.05) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และผลการวิเคราะห์จากตารางที่ 4.7.24-4.7.26 พบว่า คะแนนของปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (X16) และปัจจัยตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) (ค่า P-Value=.000 และ P-Value <.05) สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสัมพันธ์เชิงบวกกับคะแนนการมีส่วนร่วมด้านกรมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน (Act) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.7.27 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<p><b>สมมติฐานที่ 1</b> บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน</p> <p>ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05</p>	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
<p><b>สมมติฐานที่ 2</b> บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน</p> <p>ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05</p>	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
<p><b>สมมติฐานที่ 3</b> บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน</p> <p>ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05</p>	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

### สมมติฐานการวิจัย

### ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 4** บุคลากรสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 5** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

เป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน โดย พบว่า ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาและตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 6** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บ

---

**สมมติฐานการวิจัย**
**ผลการทดสอบสมมติฐาน**


---

ข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 7** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ปฏิบัติงานต่างศูนย์การศึกษาจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

เป็นไปตามสมมติฐาน

**ผลการวิจัย** พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ปฏิบัติงานต่างศูนย์การศึกษามีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 8** การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ผลการวิจัย** พบว่า การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 9** การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

---

**สมมติฐานการวิจัย**
**ผลการทดสอบสมมติฐาน**


---

**ผลการวิจัย พบว่า** การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 10** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน

ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

**ผลการวิจัย พบว่า** บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 11** ความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

เป็นไปตามสมมติฐาน

**ผลการวิจัย พบว่า** ความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และปัจจัยด้านตำแหน่งงาน การทำงานในสถานที่ตั้งสามารถร่วมทำนายความสัมพันธ์ทั้งเชิงบวกและลบกับการร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

---

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม (คำถามปลายเปิด)

#### 1. ข้อดีของการนำความรู้วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพตามนโยบายของนิค้ำไปใช้ในการทำงาน

- ทำให้ทราบถึงทิศทางการทำงานว่าจะทำงานแบบไหนจะสามารถสนองนโยบายของนิค้ำได้

- ทำให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ได้รับทราบวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ สืบทอดสู่รุ่นต่อ ๆ ไป
- ผลลัพธ์ของงานจะออกมาดีมีคุณภาพและประสิทธิภาพนำไปใช้ประโยชน์ได้ในอนาคต
- ทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- มีการพัฒนา
- ทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น
- การปฏิบัติงานจะเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ทำให้การทำงานเกิดความราบรื่น รวดเร็ว และถูกต้อง
- ทำให้การทำงานมีระบบและงานออกมาได้มาตรฐานตามเกณฑ์
- ผู้ปฏิบัติมีความสุขกับการทำงาน

#### 2. สิ่งที่นิค้ำ และคณะควรปรับปรุงด้านการสื่อสารนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

- ควรประชาสัมพันธ์เชิงรุก
  - ควรมีการประชาสัมพันธ์ อัปเดตข้อมูลภายในองค์กรเรื่อย ๆ
  - ทางคณะมีการจัดทำคุณภาพในการศึกษาที่ดี ด้านการสื่อสารระบบการเข้าใช้งานบางอย่างยังไม่อัปเดต การแจ้งข่าวสารกับการเข้าใช้งานยังมีติดขัดนิดหน่อย
  - ควรสร้างความชัดเจนในการขอข้อมูลสนับสนุนในการประกันคุณภาพมากกว่านี้
  - ให้ข้อมูลที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน
  - ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติในรูปแบบที่เข้าใจง่าย
  - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่างจังหวัดไม่ได้รับการอบรมความรู้ต่างๆ เท่าเทียมกับส่วนกลาง
- ซึ่งในบางครั้งจะต้องเป็นผู้ดำเนินการหรือปฏิบัติงานนั้นๆ โดยไม่มีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ไม่ทราบเหตุและผลที่แท้จริง
- ควรมีแจ้งหรืออบรมอย่างน้อยเดือนละครั้ง
  - อบรมอย่างลึกซึ้ง

- การพัฒนาตัวบุคคล
- จัดให้มีการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น
- การมีส่วนร่วมรับผิชอบของอาจารย์
- ผู้นำ ผู้บริหารควรเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติที่ดี ที่ถูกต้อง และสื่อสารให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เห็นถึงผลกระทบที่มีต่อตัวบุคลากรให้ชัดเจน

### 3. สิ่ง que ผู้บริหารนั้ด้าและผู้บริหารคณะควรปรับปรุงด้านการสื่อสารนโยบายด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ

- ปฏิบัติให้ผู้ที่บังคับบัญชาเห็น
- ทำตัวอย่างให้เห็นเป็นแบบอย่างให้ดู
- ทำงานเชิงคุณภาพให้บุคลากรดูเป็นตัวอย่าง
- สร้างความชัดเจนเกี่ยวกับนโยบาย
- การสื่อสาร หากเป็นไปได้ ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ต่างจังหวัดได้รับทราบนโยบายโดยตรงจากผู้บริหารบ้าง

- การพัฒนาตัวบุคคล
- ผู้บริหารควรเป็นผู้นำก่อน
- การให้ความรู้ ความเข้าใจให้คำปรึกษา และแนะแนวช่วยเหลือ ในขณะต่างๆ เพื่อจะได้วางแผนงานร่วมกัน ให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ
- มีการประชุมพูดคุยและให้คำปรึกษาเป็นระยะ

### 4. ข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

- ควรทำอย่างจริงจัง
- ประกันคุณภาพจะออกมาดีจะต้อง ให้เวลาในการจัดทำ บุคลากรส่วนใหญ่จะมีงานหลักล้นมือ จึงทำให้งานประกันคุณภาพออกมาไม่ค่อยดี
- ควรจะมีบุคลากรช่วยทำทางด้านนี้โดยตรง
- เจ้าหน้าที่ทุกคนควรรับรู้และรับทราบความจำเป็นของการประกันคุณภาพ ซึ่งมีผลต่อบุคลากรส่วนต่างๆ ในด้านใดบ้าง และควรแนะนำเรื่องจัดสรรเวลาในการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

- สื่อสารเข้าใจง่าย ชัดเจน นำไปปฏิบัติได้จริง
- จัดสรรเวลาและงานให้ไปด้วยกันได้
- มีการขอผลงานอย่างเป็นระบบ สืบเนื่องจากแนวทางที่วิเคราะห์และให้จัดทำเพื่อผลงานออกมาจะได้มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง

- จัดเก็บข้อมูลให้สามารถเรียกใช้ได้
- ให้อุบลลากรตระหนักถึงความสำคัญ และพร้อมมีส่วนร่วม
- ถ้าอาศัยความสมัครใจไม่ได้ควรกำหนดไว้ในการประเมินผลงานผู้เกี่ยวข้องของหลักสูตร
- สื่อสารให้เห็นถึงผลกระทบที่มีต่อตัวบุคลากรให้ชัดเจน

#### 5. สิ่งทีคณะ หรือ ท่านควรปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

- ให้ความรู้กับบุคลากร
- ความรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้อง เข้าใจและชัดเจน
- พยายามศึกษาให้เข้าใจในกระบวนการจัดเก็บด้านงานการประกันคุณภาพการศึกษา
- ควรสื่อสารให้ชัดเจนกับฝ่ายสนับสนุนข้อมูลว่าข้อมูลส่วนใดที่ควรจัดเก็บและสำคัญ
- ควรมีเจ้าหน้าที่จัดเก็บรวบรวมโดยเฉพาะที่ทราบงานในส่วนต่าง ๆ เป็นอย่างดี และมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานแบบเร่งด่วน

- ทำให้อุบลลากร ทั้งระดับผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลแบบจริงจัง

- ทางคณะมีระบบและระเบียบที่วางมาตรฐานไว้ดีอยู่แล้ว อาจมีการปรับปรุงในเรื่องของตัวบุคลากรให้มีศักยภาพมากขึ้นทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความต้องการและให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

- ควรจะมีที่จัดเก็บเอกสาร หรือตู้เป็นกล่องๆ และเขียนว่าเรื่องอะไร เวลาประกันคุณภาพมาตรวจจะเร็วขึ้น ไม่ต้องหาให้เสียเวลา

- จัดเก็บให้เป็นระบบ เข้าถึงได้ง่าย
- ควรวางมาตรการในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- MIS System
- เก็บใน SharePoint ของคณะ หรือเก็บในที่ที่กลุ่มงานอื่น โดยเฉพาะกลุ่มงานแผน ๆ สามารถเข้าถึงได้



## 6. ข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาด้านการส่งเสริมความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กร

- อยากให้ทุกคนเห็นที่ทำงานเหมือนบ้านตนเอง มีความใส่ใจในทุกเรื่องที่สามารถทำได้
- ขึ้นอยู่กับความรับรู้รับผิดชอบส่วนบุคคลความเข้าใจ
- สร้างแรงจูงใจ กระตุ้น
- พัฒนาการทำงานสืบค้นและเพิ่มพูนความรู้ใหม่ๆ
- ให้ความร่วมมือ เรียนรู้และพัฒนาตนเอง
- ขึ้นกับจิตสำนึกของแต่ละบุคคล
- ใ้บุคลากรมีความเข้าใจและทราบถึงความสำคัญเพื่อตระหนักในการมีส่วนร่วม

## 7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

- หากเจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นถึงความสำคัญในการปฏิบัติ และมีผลต่อตนเองอย่างไร ก็อาจจะมีการปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นด้วย
  - จะทำอะไรควรทำให้ชัดเจนและต่อเนื่อง ร่วมมือกันทุกฝ่าย
  - ผู้บริหาร อาจารย์ ทำให้ถึงความทุ่มเท มุ่งมั่น รับผิดชอบ
  - ทำข้อตกลงในการส่งและเก็บข้อมูลที่ชัดเจนเพื่อลดการขอข้อมูลซ้ำซ้อน และทำความเข้าใจในข้อมูลที่จะนำไปใช้
- เจ้าหน้าที่บางคนบางฝ่ายมีเวลาว่างมาก ในขณะที่บางฝ่ายไม่มีเวลาในการจัดทำรายงานข้อมูลที่เป็นเร่งด่วนเลย
  - ควรใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดต้นทุน

องค์กร

#### ส่วนที่ 4 สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์

ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นให้ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ทราบ และสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญจำนวน 4 คน สามารถสรุปข้อความเห็นของผู้บริหาร ดังนี้

##### 4.1 การรับรู้ความสำคัญของการถ่ายทอดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และนโยบายการส่งเสริมตามแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และการถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติมายังระดับคณะ

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ พบว่า ผู้บริหารคณะทุกคนคุณค่าและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา และรับทราบนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและนโยบายการทำงานเชิงคุณภาพที่สถาบันถ่ายทอดมายังระดับคณะ ดังความเห็นของผู้บริหาร ที่ว่า “นโยบายสถาบันต้องมี *Alignment* กับการปฏิบัติในทุกคณะ/สำนัก” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2564, หน้า 1 บรรทัดที่ 2) และเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษามีความสำคัญมากสำหรับสถาบันการศึกษาที่มีการแข่งขันสูงในปัจจุบัน ดังคำกล่าวของผู้บริหาร คณะ ว่า “ถ้าพูดตามตรงแล้วต่อให้เรื่องนี้ไม่ใช่สิ่งที่สถาบันถ่ายทอดลงมา จริง ๆ ตัวประกันคุณภาพการศึกษาสำคัญอยู่แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน.... ในช่วง 20 ปี ที่ผ่านมามีการเจริญเติบโตทุกแง่มุม และมีการแข่งขันกันสูงมาก การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นกลไกที่สำคัญจริง ๆ” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2564, หน้า 1 บรรทัดที่ 2-4) และความเห็นของผู้บริหาร ว่า “ที่ผ่านมามีความสำคัญมาก แล้วสถาบันก็ดูจะให้ความสำคัญแล้วสื่อสารมายังคณะ คิดว่าผู้บริหารคณะได้รับข้อมูลค่อนข้างชัดเจนว่า สถาบันให้ความสำคัญ เรื่องของการประกันคุณภาพ” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2564, หน้า 1 บรรทัดที่ 1-2) และผู้บริหารคณะทราบว่า สถาบันมีการสื่อสารนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดย บุคลากรทุกระดับรับทราบนโยบาย และมีการกำกับติดตามผลการประเมินผ่านที่ประชุมระดับผู้บริหารคณะ/สำนัก และมีกลไกการให้รางวัลสำหรับคณะที่ได้รับการรับรองคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์สากล ดังคำกล่าวที่ว่า “สถาบันให้ความสำคัญมาก ๆ แล้วก็พูดคุยเรื่องนี้ใน ทคอ. ก่อน Covid บ่อยครั้ง แล้วก็พยายามเชิญชวนหลักสูตรหลาย ๆ หลักสูตรให้เข้าไปใน Slot ที่เขากำหนดไว้ และเขาก็มองต่อว่าการเชิญชวนอย่างเดียวไม่เพียงพอเขาก็มีการกระทำที่จริงใจ ถ้าหลักสูตรไหนได้รับการรับรอง AUN-QA Certificate เขาก็จะมีเงินให้.....(จำนวนเงิน)..... ตรงนี้ ถือว่านโยบายนี้มีความเอา

จริงเอจ้งและมีการติดตามอยู่ตลอดเวลา” (สัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 1, บรรทัดที่ 2-5) มีการใช้กลไกการให้รางวัลสำหรับคณะที่ผ่านการรับรองเกณฑ์สากล (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2564)

### ปัจจัยที่คาดว่าเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและนโยบายและนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ

ผู้บริหารคณะเห็นว่า ปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ คือ ข้อจำกัดเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) ของสถาบันและคณะ ยกตัวอย่างเช่น

1) ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่ปฏิบัติตามลักษณะการทำงานของผู้นำ ปัจจุบันผู้นำของสถาบันอาจจะมีทิศทางการทำงานในลักษณะเน้นวัฒนธรรมไทย เช่น เน้นการสร้างเครือข่ายบุคคล การเชิดชูตัวบุคคล (อาจจะไม่ค่อยเชื่อระบบเท่าที่ควร) การบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการแข่งขัน อาจจะต้องใช้ทั้งความสามารถของผู้นำ และกลไกเชิงระบบควบคู่กัน (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 1-2) ความตื่นตัวด้านการแข่งขันของผู้บริหารสถาบัน การตั้งเป้าหมาย และการปรับตัวของสถาบันเพื่อการแข่งขันในระดับสากลมีส่วนกำหนดวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาของระดับสถาบันและคณะ เช่นเดียวกับวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ซึ่งมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะพิเศษ บุคลากรอาจจะยังมีวัฒนธรรมการทำงานประจำที่อยู่ใน Comfort zone ของตนเองที่รู้สึกถนัดและคุ้นเคยการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูงระดับภูมิภาคหรือระดับนานาชาติต้องอาศัยการทำงานที่นอกเหนือเวลางานประจำ และต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกคนในองค์กร (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 3)

2) สถาบันและคณะมีลักษณะโครงสร้างองค์กรที่ผู้บริหารมาจากระบบการเลือกตั้งแบบประชาธิปไตย หรือ กล่าวได้ว่า ผู้บริหารสถาบันและผู้บริหารคณะมาจากการเลือกตั้งและมีวาระของการดำรงตำแหน่งที่แน่นอน การบริหารงานจึงเป็นลักษณะการมีส่วนร่วม การขอความร่วมมือ อาจทำให้ทำให้ขาดผู้รับผิดชอบหลัก แตกต่างจากระบบราชการที่มีการบังคับบัญชาตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 3, บรรทัดที่ 10-13) รวมทั้ง การบังคับบัญชาของผู้บริหารสถาบันยังไม่สูง เช่น เป็นลักษณะขอความร่วมมือ (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 5, บรรทัดที่ 28-32) ทำให้เกิด

วัฒนธรรมองค์กรที่มีลักษณะการทำงานประจำ (Routine) (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1, บรรทัดที่ 6-14, ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 1, บรรทัดที่ 6-18)

3) วัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรของคณะยังเป็นการทำงานประจำ (Routine) บุคลากรสายสนับสนุนยังขาดการทำงานเชิงกลยุทธ์ และยังไม่เห็นลักษณะของการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ เช่น System thinking มาประยุกต์ในการทำงานเท่าที่ควร (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 1, บรรทัดที่ 10-14) บุคลากรอาจจะทำงานที่รับผิดชอบให้แล้วเสร็จในแต่ละวัน แต่แตกต่างจากการทำงานที่เน้นผลลัพธ์ซึ่งต้องมีวิธีการทำงานที่แตกต่างและเหมาะสม ลักษณะการทำงานอาจจะไม่เน้นการทำงานที่เน้นผลลัพธ์ทำให้บุคลากรยังขาดความรู้ ขาดความตระหนักรู้ถึงประโยชน์และความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1, บรรทัดที่ 6-18)

2) **แนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนคณะรัฐประศาสนศาสตร์แสดง ความรับผิดชอบร่วมตามหลักธรรมาภิบาล และมีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน**

ผู้บริหารคณะเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมบุคลากรเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูล ดังนี้

1) การสร้างการรับรู้ ทศนคติที่ดี และการเห็นประโยชน์ของการจัดเก็บข้อมูลที่ชัดเจน (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 9) และสร้างแรงจูงใจ และอาจมีการให้ความร่วมมือกับการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินผล (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 12)

2) การปฏิบัติให้ดูเป็นตัวอย่าง และตรวจสอบเป็นช่วง ๆ ควบคู่กับการฝึกอบรม (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 9) รวมทั้ง การเน้นบทบาทของการเป็นโค้ช โดยหัวหน้างาน จะต้องพูดคุย สื่อสารกันบ่อยกับผู้ปฏิบัติงาน และเป็นการย้ำเตือน (Remind) ว่าการปฏิบัติงานต้องนำหลักการ PDCA มาใช้ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรับผิดชอบ และละเอียดรอบคอบ แต่พฤติกรรมเหล่านี้อาจจะขึ้นอยู่กับการทำงานของแต่ละคน (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 2 บรรทัดที่ 17-22)

3) การแสดงความรับผิดชอบร่วมต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เช่น ควรมีการสร้างฐานข้อมูลกลางที่สามารถเชื่อมโยงกันได้ และมีการเก็บข้อมูลติดต่ออย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเพิ่มช่องทางการประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความสำคัญต่องานประกันคุณภาพ การศึกษา (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 2 บรรทัดที่ 8-9)

#### 4.2 แนวทางการบริหารจัดการข้อมูล และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูล เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

ผู้บริหารคณะ เห็นร่วมกันว่า เรื่องการจัดเก็บข้อมูลพบว่า อาจจะเป็นปัญหา ดังความเห็นที่ว่า “ปัญหาทั่วไปของนิค้ำ หรือของหลายคณะ คือ การจัดเก็บข้อมูลยังไม่ได้รับการจัดการอย่างเป็นระบบที่แท้จริง แม้กระทั่งระดับสถาบัน” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 14-15) รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบข้อมูล พบว่า ปัจจุบันยังเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานตามข้อความเห็นของผู้บริหาร ที่ว่า “...การตรวจสอบ สามารถทำได้ คำถามคือใครจะทำ มันก็วนไปเรื่องเดิม...อย่างเช่นง่าย ๆ สามารถบอกได้ว่าตอน ผู้บริหารชุดนี้ขึ้นมา หลายอย่างอยากให้มีการตรวจเช็คข้อมูล” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์ วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 28-30) ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารผู้ให้ข้อมูล คนสำคัญคนที่ 4 ที่เห็นว่า วัฒนธรรมองค์กร เกี่ยวกับการทำงานร่วมกันขององค์กรที่มีลักษณะพิเศษ ของคณะ คือ การไม่มีเจ้าของ ดังข้อความที่ว่า “องค์กรที่มีลักษณะพิเศษ เหมือนอย่างของคณะ คือ 1) ไม่ได้มีเจ้าของชัดเจน เพราะฉะนั้นการไม่มีเจ้าของชัดเจน...ถ้ามีเจ้าของแล้วเจ้าของสั่งมาก็จบ ใคร ไม่ทำก็คงต้องไปหาที่อื่น การสั่งงานมันจะยาก 2) มันไม่เหมือนระบบราชการที่ไต่ระดับลงมาอธิบดี รองอธิบดี ผอ. ของคณะเป็นลักษณะเป็นเหมือนกับการเมือง ก็คือใช้ระบบการเล็กตั้ง แล้วก็สลับกันเป็น ...การบริหารก็มีความสลับซับซ้อนมากกว่าระบบราชการ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 3 บรรทัดที่ 6-11)

ดังนั้น สถาบันจึงควรมีบทบาทสำคัญในการวางระบบการจัดเก็บข้อมูล และตรวจสอบข้อมูล เพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นระบบเดียวกันทั้งสถาบัน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังความเห็นของผู้บริหารทั้ง 4 คน ให้ความเห็น ดังนี้

“ ต้องมีการให้ความรู้ด้านการจัดเก็บข้อมูล โดย สถาบันจะต้องสร้างระบบการสนับสนุน และมีแนวทางให้แต่ละคณะมีแนวทางเดียวกันกับข้อมูลที่จำเป็นต้องเก็บ ” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 14-15)

“ตอนนี้ ต้องเป็น Technology แล้วละ คณะเราไม่ใช่เป็นคณะเล็ก แต่ก็ไม่ใช่ว่าใหญ่ แต่การที่เราจะบอกว่าเราจะพัฒนาระบบเอง คิดว่ามันอาจจะเป็นการลงทุนมากเกินไปหรือเปล่า มันมีระบบที่สถาบันเขาพัฒนาขึ้นมาแล้วคณะใช้ได้หรือไม่” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 3 บรรทัดที่ 14-15)

“ถ้ามองในเชิงเศรษฐศาสตร์ ว่าถ้าคณะต่างลงทุนต่อหน่วย *per unit* มันก็สูง เพราะฉะนั้น ถ้าสถาบันลงทุนให้ *platform* ... ต้นทุนต่อหน่วยมัน น่าจะประหยัดได้กว่าถ้ามองในเรื่องการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพสถาบันลงทุนให้หมดน่าจะเป็นสิ่งดี” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 2 บรรทัดที่ 20-24)

และเมื่อสอบถามถึงทิศทางการเป็นไปได้หากกรณีที่สถาบันไม่ดำเนินการให้ ทางคณะมีความพร้อมในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน สรุปสาระสำคัญได้ว่า ปัจจุบันหน่วยงานอื่น ๆ ลงทุนเรื่องการจัดการฐานข้อมูล เช่น ใช้ระบบคลาวด์ และหากสถาบันไม่สามารถดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลกลางได้ ทางคณะมีความจำเป็นต้องดำเนินการเองเพื่อความเติบโตและการพัฒนาอย่างยั่งยืนของคณะ (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 2 บรรทัดที่, หน้า 2 บรรทัดที่ 15-19) อย่างไรก็ตาม การที่คณะจะทำเรื่องเหล่านี้ อาจจะต้องแนวทางที่ดีหลายอย่างที่ปรับปรุงจากระบบ Analog ไปสู่ Digital นั้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้ Computer หรือ ระบบ Online แต่คณะต้องมีระบบพื้นฐานในการป้อนข้อมูลเข้าไปเก็บในฐาน ซึ่งต้องใช้ความสามารถของบุคลากรบางส่วน ดังนั้น อาจจะต้องมีการพัฒนาให้บุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรผู้สูงอายุสามารถใช้งานเป็น ถึงแม้ว่าช่วงแรกอาจจะไม่สมบูรณ์มากนักแต่หากมีความพร้อมในการจัดการระบบพื้นฐานข้างต้นก็มีความเป็นไปได้ที่คณะจะสามารถดำเนินการได้เอง (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า บรรทัดที่, หน้า 4 บรรทัดที่ 18-26)

### 4.3 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของ คณะรัฐประศาสนศาสตร์

ผู้บริหารคณะซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 และ 3 เสนอว่า การทบทวน การจัดทำคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) เป็นแนวทางที่สำคัญ และสามารถดำเนินการได้ตาม หลักการบริหารงาน เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและการจัดเก็บข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ โดย ผู้ปฏิบัติงาน สายสนับสนุนจะต้องมีความรับผิดชอบและตรวจสอบงานในหน้าที่ ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความตระหนักรู้เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังความเห็นของผู้บริหารคณะที่ว่า

“เชื่อว่า JD เป็นกลไกสำคัญอันหนึ่ง เพราะว่าคนยึดถือแนวปฏิบัติสิ่งเหล่านี้อยู่ตลอดเวลา เรา จะสร้างความตระหนักรู้โดยเริ่มจากการตระหนักเฉย ๆ อาจจะรู้แต่ไม่เกิด Action” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 5 บรรทัดที่ 3-4)

“ถ้าจะเอาเรื่องของงานประกันคุณภาพการศึกษาใส่เข้าไปใน JD มันก็ถือว่าเป็นหน้าที่ความ รับผิดชอบที่ดี ถ้าอย่างนั้น ทางฝ่ายบริหารต้องดึง JD ของแต่ละตำแหน่งมา Revise มาวิเคราะห์ มา ปรับปรุงให้ทันสมัย” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัด ที่ 17-18)

ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 1 เห็นว่าสถาบันควรมีบทบาทในการส่งผู้เกี่ยวข้องมาให้คำแนะนำ แก่บุคลากรขอคณะ โดยกล่าวว่า “ผู้เกี่ยวข้องจากระดับสถาบันมาช่วยให้คำแนะนำ และสนับสนุนทั้ง เรื่องแนวคิด และงบประมาณในการพัฒนาฐานข้อมูล” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 1 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 17)

ส่วนผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 ได้เสนอแนวทางการพัฒนาด้านการจัดเก็บข้อมูลให้มี ประสิทธิภาพที่สำคัญ 3 ข้อ ซึ่งจะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ และคณะควรมุ่งพัฒนาเร่งด่วน สรุปลงได้ดังนี้

1) การจัดทำข้อมูลให้ครบถ้วน ครอบคลุม และละเอียดที่สุดเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลของนักศึกษา ข้อมูลของอาจารย์ ข้อมูลของบุคลากร ปัจจุบันมีอยู่บ้างแต่อาจจะยังไม่ครบถ้วน และสามารถนำมาจัดทำสารสนเทศ เพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผน เช่น ข้อมูลบุคลากรเกษียณกี่คน สังกัดฝ่ายใด มีคนทดแทนหรือไม่อย่างไร ข้อมูลนักศึกษา จำแนกเพศหญิง เพศชายกี่คน การติดตามผลการเรียนของนักศึกษา ใครผ่านหรือหมิ่นเหม่ที่จะไม่ผ่าน เป็น และรูปแบบ (Format) ต้องมีลักษณะที่สามารถเชื่อมโยงประสานกันได้ง่าย

2) ข้อมูลที่จัดเก็บต้องมีความถูกต้อง ต้องมีการทำ Data cleansing หรือ หมายความว่า ข้อมูลจะต้องถูกต้องไม่ผิด เนื่องจากหากข้อมูลผิดจะนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาด และดำเนินการสิ่งที่ผิดพลาดได้ การตรวจสอบข้อมูลจึงต้องดำเนินการให้ดี

3) ข้อมูลต้องมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันที่สุด มีลักษณะ Real time  
(ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 5-24)

#### 4.4 ความเห็นของผู้บริหารคณะต่อผลการศึกษา

ผลการทดสอบสมมติฐานในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยตำแหน่งนักวิชาการศึกษา สถานที่ทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า ปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรปัจจัยตำแหน่งนักวิชาการ (มีความสัมพันธ์เชิงบวก) และบุคลากรที่ทำงานในสถานที่ตั้ง (มีความสัมพันธ์เชิงลบ) มีส่วนร่วมในการพยากรณ์ความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ๑ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้บริหารคณะให้ความเห็นในเรื่องดังกล่าว และมีการตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับปัจจัยที่อาจจะมีความสัมพันธ์กับผลการศึกษาดังกล่าว ดังนี้

1) ผู้บริหารคณะซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คนที่ 2 ให้ความเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันระหว่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งกับนอกสถานที่ตั้ง ว่า มีความเป็นไปได้ที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง มีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าในสถานที่ตั้ง ด้วยเหตุผลความจำเป็น เรื่อง ความมั่นคงทางอาชีพ ดังความเห็นที่ว่า



“...อาจจะต้องศึกษาอีกนิดว่า การทำงานนอกสถานที่ตั้งมีความสัมพันธ์กับความมั่นคงในการทำงาน หรือเปล่า เพราะว่าเรื่องนี้เป็นเรื่องจริงที่บางศูนย์ เท่าที่ทราบที่ผ่านมามีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลเป็นประจำ สิ่งเหล่านี้้อาจจะมีผล” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 3 บรรทัดที่ 27-29)

ส่วนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนในศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คนที่ 2 เห็นว่า อาจจะเกิดจากการมอบหมายงานที่ไม่เท่ากัน และอาจจะเกิดจากการรับรู้ (Perception) การตระหนักรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบด้วย โดย อาจจะมองว่าตนเองทำงานที่ยากลำบาก เช่น การทำงานรักษายอดจำนวนผู้สมัคร เป็นการทำงานในส่วนหน้า (Front line) และต้องทุ่มเทศมาธิหรือพลังงานไปเกือบ ร้อยละ 80-90 ดังนั้น เขาไม่อยากจะสนใจงานที่มองว่าเป็น Back office ทั้งที่งานเหล่านี้เป็นงานที่ต้องส่งให้ฝ่ายที่ทำงาน Back office อยู่แล้ว ซึ่งลักษณะการทำงานของบุคลากรในศูนย์การศึกษาในสถานที่ตั้งเองก็มีลักษณะงานที่แตกต่างกัน ความร่วมมือจึงอาจจะแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คนที่ 3 ที่ให้ความเห็นโดยการยกตัวอย่าง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษาที่อาจจะสามารถดำเนินการเรื่องการวางแผน (Plan) และการปฏิบัติ (Do) แต่อาจจะไม่ได้ทำกระบวนการ ตรวจสอบ (Check) และปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Act) ทุกคน ว่า “ส่วนใหญ่มีประเมิน ประเมินเสร็จก็รู้แล้วว่า มีข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน แต่เนื่องจากว่าฝ่ายการศึกษาเขาคงงานเยอะ ก็เลยไม่ค่อยมีเวลาที่จะมี reaction ตักเท่าไร” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 11-14)

และจากผลจากคำถามปลายเปิดของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุ เรื่องปริมาณงานที่แต่ละฝ่ายรับผิดชอบไม่เท่ากันทำให้ไม่มีเวลาทำงานประกันคุณภาพ ผู้วิจัยจึงสอบถามกรณีมีการสับเปลี่ยนการทำงาน (Rotation) ของบุคลากรแต่ละฝ่ายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้งานของแต่ละตำแหน่งเพื่อหวังจะทำให้บุคลากรเกิดความเข้าใจความตระหนักรู้และเห็นความสำคัญของการทำงานประกันคุณภาพ การศึกษามากขึ้น จากการให้ความเห็นของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารคณะส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยกับการทำ Rotation เนื่องจากให้ความเห็นว่า การทำ Rotation บุคลากร ต้องเป็นการสับเปลี่ยนงานที่มีลักษณะงานที่ใกล้เคียงกัน และทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานใน การสับเปลี่ยนงานจากตำแหน่งหนึ่งไปอีกตำแหน่งหนึ่งต้องมีความใกล้เคียงกัน ยกตัวอย่างเช่น กรณีการสับเปลี่ยนตำแหน่งนักวิชาการศึกษา กับ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี อาจจะไม่มี ความเหมาะสม เนื่องจากต้องใช้ทักษะเฉพาะ รวมถึงต้องคำนึงถึงความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานด้วยซึ่งอาจจะมีการยึดติดกับงานเดิมเป็นต้น ดังคำกล่าวของผู้บริหารคณะ ดังนี้

“...มองว่า ในระดับคณะไม่ Work ...ส่วนตัวมองว่า การทำ Rotation บุคลากรต้องมีทักษะและความสามารถ คือ ถ้าอะไรก็ตามที่ไม่ใช่วิชาเฉพาะ เช่น การเงิน ถือว่าเป็นทักษะเฉพาะ โดยหลักการแล้วการจะทำ Rotation ได้ Skill ของคนที่ จะ Rotate เขาจะต้องมีความรู้กว้างนิด...มันต้องมีการเปลี่ยนแปลงบ้าง ถ้าทำไม่ได้ Rotate ไปก็มีแต่ตายกับตาย เพราะว่า Rotate คน ๆ หนึ่งไป เขาไม่รู้ อะไรเลย อาจจะแย่เลย ทั้งนี้ อาจจะมีสาเหตุหนึ่งมาจาก วัฒนธรรมการทำงานที่ยึดติด อันนี้สำคัญ พอ มันยึดติดตรงนี้แล้ว ยากที่จะเปลี่ยน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 10-16)

“ถ้าเราจะทำ Rotate การ Rotate บางทีมันก็ขึ้นอยู่กับความสมัครใจด้วยนะ อย่างเช่น เอาการเงิน ไปอยู่ฝ่ายการศึกษา แล้วทักษะของเขาจะทำอย่างไร เพราะว่าถ้า 2 ตำแหน่งนี้ มันไม่มี Competency ที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้น เราจะทำ Rotation ส่วนใหญ่การทำ Rotation นั้น เขาจะทำ Competency ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกัน.....มันจะไม่ต้องเริ่มจากศูนย์ถ้าการทำ Rotate แยกต่างกันคนละ Field อย่างเช่น การศึกษาและการเงิน การ Rotate แบบนี้มันไม่เหมาะสม...นั่นหมายถึงหัวหน้างานต้อง มาเริ่มสอนงานเขาใหม่แล้ว Rotate หมายความว่า เขาอาจจะอยู่แค่ 6 เดือน แล้วก็ต้อง Move ไปอีก มันจะเกิดประโยชน์อย่างไร ถ้าทำอย่างนั้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 21-25, หน้า 2 บรรทัดที่ 1-5)

### ข้อเสนอแนะโดยรวมของผู้บริหารคณะ

1) ผู้บริหารสถาบัน และควรพิจารณาเกี่ยวกับตั้งเป้าหมายความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และการวางตำแหน่งทางการแข่งขันด้านการประกันคุณภาพการศึกษาสากลของระดับหลักสูตรให้ชัดเจน (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1, บรรทัดที่ 11-30, หน้า 2, บรรทัดที่ 10-28)

2) การสร้างการรับรู้ ความเข้าใจ การสร้างความตระหนักรู้ ที่ให้เพื่อให้เห็นประโยชน์ และความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรทุกระดับรับถึงความรุนแรงในการแข่งขันในระดับสถาบันเพื่อการปรับตัวของสถาบันให้มีความโดดเด่นในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 1, บรรทัดที่ 10-17)

3) คุณสมบัติของบุคลากรสายสนับสนุนที่มีทักษะและความสามารถมีความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาในอนาคต จะต้องไม่มีระบบการทำงานแบบเดิมที่ผ่านมาเมื่อ 10 หรือ 20 ปีที่แล้ว จะทำให้การขับเคลื่อนการประกันคุณภาพการศึกษายาก ซึ่งในอดีตการประกันคุณภาพการศึกษาอาจจะไม่สำคัญเท่ากับปัจจุบันซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเป็นกลไกหลักและสำคัญ (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 3, บรรทัดที่ 4-5)

4) การกำหนดลักษณะงานของบุคลากร (Job Description) ให้ชัดเจนโดยควรมีการทวนและวิเคราะห์ และปรับปรุงให้ทันสมัยกับนโยบายของสถาบัน (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 3 สัมภาษณ์วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 17-18, หน้า 3 บรรทัดที่ 1-3) เพื่อกำหนดบทบาทและขอบเขตของผู้ปฏิบัติงานพร้อมกับการปรับปรุงระบบแรงจูงใจ (Incentive) ให้สอดคล้องกับลักษณะงาน (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 3 บรรทัดที่ 21-24) รวมทั้งควรหากลยุทธ์หลากหลายวิธีเพื่อการสร้างการมีส่วนร่วมให้บุคลากรทุกระดับในองค์กร เช่น การหาวิธีการให้บุคลากรผลจากการทำงานประจำ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การอบรมให้เห็นความสำคัญเรื่องความอยู่รอดของคณะ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องทำเพราะถ้าไม่ทำอาจจะโดนบีบบังคับจากกฎเกณฑ์หลักสากลต่าง ๆ ในอนาคต (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 4, บรรทัดที่ 5-11)

5) การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของมหาวิทยาลัยชั้นนำอื่น ๆ ในประเทศไทย เช่น มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ประสบความสำเร็จได้รับการรับรอง (Accreditation) จากองค์กรวิชาชีพ เช่น หลักสูตรและมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่ได้รับการรับรอง เช่น AACSB, TedQual, หลักสูตรบริหารธุรกิจที่ได้รับการรับรอง 3 เกณฑ์ Triple crown เช่น คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นต้น ศึกษาแนวทางการบริหารงานของผู้บริหารให้สามารถดำเนินการตามเป้าหมายภายในกรอบเวลาที่กำหนด ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่ทำงานร่วมกันเป็นองคาพยพ และหลักสูตรมีมาตรฐานของหลักสูตรและการทำงานที่เป็นบรรทัดฐาน (Norm) ที่ได้รับการยอมรับในระดับโลก ซึ่งจะแตกต่างลักษณะการทำงานที่ถูกบังคับด้วยกฎระเบียบหรือกลไกของกฎหมาย เป็นต้น (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 2 สัมภาษณ์วันที่ 6 พฤษภาคม 2564 หน้า 2, บรรทัดที่ 10-28)

6) การได้รับการรับรองมาตรฐานสากลจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับทั้งองค์กร (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 4 สัมภาษณ์วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 หน้า 4, บรรทัดที่ 1-3)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อประเมินการรับรู้นโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการรับรู้ นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา 2) เพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับคณะ และหลักสูตร และ 3) เพื่อนำเสนอปัจจัยและแนวทางที่คาดว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิจากบุคลากรสายสนับสนุนที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 40 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และภายหลังการสรุปผลการศึกษา แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS ใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติทดสอบ t-test และ F-test และวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ รวมทั้งใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการรับฟังความเห็นของผู้บริหารของคณะรัฐประศาสนศาสตร์เพื่อรับฟังความเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยจึงขอสรุปผลวิจัยและอภิปรายผลวิจัย ข้อจำกัดการศึกษา และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

##### 5.1.1 ลักษณะทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา

มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นบุคลากรสายสนับสนุน ทั้งหมด 35 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-55 ปี หรือจัดอยู่ในกลุ่ม Generation X ซึ่งเป็นผู้ที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508 ถึง พ.ศ. 2522 รองลงมาเป็นกลุ่มวัยที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี หรือจัดอยู่ในกลุ่ม Generation Y เป็นผู้ที่เกิดระหว่างปีพ.ศ. 2523 ถึง พ.ศ. 2543 ส่วนมากเป็นพนักงานคณะ และมีประสบการณ์การทำงาน

มานานมากกว่า 10 ปี ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จะรับทราบความเป็นมาของนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษามามากมายอย่างต่อเนื่องถึงปัจจุบัน รองลงมา ทำงานมาแล้ว 3-5 ปี ส่วน ใหญ่จะรับทราบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในซึ่งสถาบันได้ดำเนินการตามระบบ AUN-QA เกือบครึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ถือครองตำแหน่งนักวิชาการศึกษา รองลงมา เป็นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ร้อยละ 37.14) ส่วนตำแหน่งอื่น ๆ เป็นตำแหน่งที่มีถือครอง ตำแหน่งเพียงตำแหน่งละ 1 คน ได้แก่ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และ ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ และทำงานในศูนย์การศึกษาในสถานที่ตั้ง กรุงเทพมหานคร โดย ผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งปฏิบัติงานบริการการศึกษา และงานบริหารงาน ทั่วไป โดยประสานงาน และทำงานร่วมกับบุคลากรสายสนับสนุนทุกตำแหน่งที่ปฏิบัติงานใน สถานที่ตั้งตามโครงสร้างของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-7 เป็นการทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 สามารถอภิปรายผล ดังนี้

จากสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเพศ แตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการ จัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน และผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเพศแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำ แนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุน งานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่า อาจเกิดจากลักษณะของ บริหารจัดการของสถาบันจะกำหนดคุณสมบัติผู้เข้าร่วมการอบรมหรือให้ความรู้ตามตำแหน่งงาน ดังนั้นบุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงมีโอกาสรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่สถาบันถ่ายทอดมาสู่ การปฏิบัติไม่แตกต่างกัน จึงทำให้การมีส่วนร่วมของแต่ละเพศไม่แตกต่างกัน รวมทั้งมีความเป็นไปได้ที่คณะรัฐประศาสนศาสตร์เปิด โอกาสให้บุคลากรทุกคนทุกได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ อย่างเท่า เทียมกันทุกเพศ ผลการศึกษาในครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน (อรนันท์ หาญยุทธ, 2557: 280-288); (ณัฐปภรณ์ สีหะวงษ์สกุล, 2563:286-287) พบว่า กลุ่ม ตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และพบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมใน การประกันคุณภาพตามกระบวนการ PDCA ไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจมีความเป็นไปได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี จึงมีการรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษามาตั้งแต่ยุคแรกเริ่มที่กำหนดเป็นกฎหมายให้สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการจัดทำรายงาน SAR การตรวจสอบและการประเมินตามหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และมีความเป็นไปได้ว่า บุคลากรที่เข้ามาทำงานในช่วง 3-9 ปี ได้รับรู้นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาดังแต่ช่วงที่เข้ามาใหม่ และสถาบันได้มีการให้ความสำคัญกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพที่ถ่ายทอดมายังบุคลากรภายในสถาบันจึงทำให้อายุของบุคลากรทั้งคนรุ่นที่เข้ามาก่อน และคนที่เข้ามาใหม่ มีการรับรู้และการมีส่วนร่วม ๆ ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาในครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน (สุดีพร นันทฉลิมพงศ์, 2555:53-60); (อรนันท์ หาญยุทธ, 2557); (ณัฐปรกรณ์ สีหะวงษ์สกุล, 2563) พบว่า ปัจจัยอายุหรือรุ่นวัยที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจรคุณภาพ PDCA ไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เปี่ยมสุข พงศ์กาวิ (2558:82-91) และ สุภาวดี สมจิตต์ และมยุรานพพรพันธุ์ (2563: 78-90) พบว่า เพศส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในด้านประกันคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องดังกล่าว อาจจะเป็นไปได้ว่า อาจเกิดจากบริบทของลักษณะองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ซึ่งภารกิจของหน่วยงาน และภาระงานในหน้าที่ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอาจมีความแตกต่างกับประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้

จากสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประเภทการจ้างงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ส่วนใหญ่มีสถานภาพการจ้างงานเป็นพนักงานสัญญาจ้าง หรือ เป็นพนักงานคณะ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐปรกรณ์

สีหะวงษ์สกุล (2563) ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานสัญญาจ้าง พบว่า มีส่วนร่วมในการดำเนินการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจรคุณภาพ PDCA ไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า บุคลากรสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับอายุ และการสื่อสารนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และนโยบายของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีการให้ความรู้หรือพัฒนาบุคลากรทุกคน ตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน โดยเฉพาะการบริหารจัดการของคณะรัฐประศาสนศาสตร์เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนเข้าร่วมกิจกรรมทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ อาจจะมีข้อจำกัดว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง อาจจะไม่สามารถเข้าร่วมอบรมโดยตรงได้ทุกครั้ง เนื่องจาก อาจจะมีข้อจำกัดเรื่องของงบประมาณดำเนินการ และเวลาในการปฏิบัติงาน บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งจะได้รับการประสานงานจากหัวหน้ากลุ่มงานและเพื่อนร่วมงานเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ได้สะท้อนในคำถามปลายเปิดของการวิจัยในครั้งนี้ คือ เห็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีความความประสงค์ให้คณะรัฐประศาสนศาสตร์จัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่องมากขึ้น ต้องการรับรู้นโยบายโดยตรงจากผู้บริหารคณะ รวมทั้งต้องการให้คณาจารย์มีส่วนร่วมในกิจกรรมและเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติ เป็นต้น ผลการศึกษาในครั้งนี้ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัชฎปกรณณ์ สีหะวงษ์สกุล (2563) และ อرنันท์ หาญยุทธ (2557) ผลการศึกษาพบว่า ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการนำวงจรคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลศึกษานักวิจัยหลายท่าน (เปี่ยมสุข ทุงกาวิ, 2558: 82-91); (สุภาวดี สมจิตต์ และมยุรา นพพรพันธุ์, 2563: 78-90) พบว่า ประสบการณ์การทำงาน หรืออายุงาน มีความแตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องดังกล่าว อาจจะเป็นความเป็นไปได้ว่า อาจเกิดจากบริบทของลักษณะองค์กรที่มีความแตกต่างกัน จึงมีการกิจของหน่วยงานอาจมีความแตกต่างประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งอาจจะเป็นไปได้ว่า ปัจจัยด้านอายุของผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์กับประสบการณ์การทำงาน (ตามที่ได้อภิปรายผลไว้ในสมมติฐานข้อที่ 1)



จากทดสอบสมมติฐานตามสมมติฐานที่ 5 ที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีตำแหน่งแตกต่างกันมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการทำงานแตกต่างกัน โดยมีคู่ตำแหน่งที่แตกต่างกัน คือ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษามีส่วนร่วม ๔ บ่อยครั้ง ส่วนตำแหน่งเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีมีส่วนร่วม ๔ บางครั้ง ด้วยระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

จากสรุปผลการศึกษาข้างต้น เมื่อพิจารณาผลของกลุ่มแตกต่างดังกล่าว คือ ทั้งตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ประจำศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง อาจจะมีความเป็นไปได้ว่า การทำหน้าที่ดูแลงานการศึกษา การประเมินผลการเรียนการสอนทุกหลักสูตรของคณะทั้งศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งและนอกสถานที่ตั้ง เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บข้อมูลตั้งแต่กระบวนการรับเข้า กระบวนการจัดการเรียนการสอน จนกระทั่งผู้เรียนสำเร็จการศึกษา จึงต้องเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบต่าง ๆ ในกระบวนการจัดการศึกษา ส่วนเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ซึ่งสังกัดกลุ่มงานการเงินและพัสดุ จะทำหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงิน และการคลังเป็นหลัก ไม่มีส่วนรับผิดชอบในการเขียนรายงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบกับสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีระบบ MIS ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศภายในสถาบันเพื่อจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ โดยบันทึกผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการเงินของทุกหน่วยงาน จึงทำให้กลุ่มงานการเงินจัดเก็บผลการดำเนินงานในระบบดังกล่าว และสามารถพิมพ์ หรือสรุปข้อมูลตามคำร้องขอในบางช่วงเวลาได้โดยไม่ต้องสืบค้นเหมือนกลุ่มงานที่จัดเก็บข้อมูลในลักษณะเป็นเอกสาร เป็นต้น ประกอบกับตำแหน่งนักวิชาการการเงินและบัญชีรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเฉพาะเรื่องที่ได้รับการแจ้งโดยผู้บริหารคณะ การเข้าอบรม บางโอกาส และอาจจะไม่ทราบรายละเอียดทั้งกระบวนการ ต่างจากตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ที่มีโอกาสเข้าร่วมอบรมและมีระบบ การติดตามจากองบริการการศึกษา จึงรับรู้ความสำคัญของนโยบายประกันคุณภาพการศึกษามากกว่า สอดคล้องกับความเห็นผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะเรื่อง แนวทางการทำ Rotation ของบุคลากรแต่ละกลุ่มงาน โดย ผู้บริหารได้ยกตัวอย่างว่า อาจจะเป็นความไม่เหมาะสมหากจะมีการสลับหน้าที่ระหว่างนักวิชาการศึกษา กับเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เนื่องจากทักษะและประสบการณ์ ความรับผิดชอบในหน้าที่มีความแตกต่างกันมากเกินไป (การสัมภาษณ์ผู้บริหารคนที่ 2 วันที่ 6 พฤษภาคม 2564, หน้า 1 บรรทัดที่ 21-25, หน้า 2 บรรทัดที่ 1-5 และคนที่ 3 วันที่ 8 พฤษภาคม 2563, หน้า 1 บรรทัดที่ 21-25, หน้า 2 บรรทัดที่ 1-6) ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า อาจจะมีความเป็นไปได้ที่ผู้ทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษาอาจจะมีตำแหน่งที่แตกต่างกันจึงส่งผลต่อการมีส่วนร่วมแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรนนท์

หาญยุทธ (2557) ที่พบว่า บุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดอย่างชัดเจน แต่อาจจะไม่มีหน้าที่รับผิดชอบในงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรงจึงทำให้มีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพตามวงจรคุณภาพ PDCA แตกต่างกัน

ทั้งนี้ ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุดีพร ฉันทน์เฉลิมพงศ์ (2555: 53-60) พบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

จากสมมติฐานที่ 6 ที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 29 คน และมีระดับชำนาญการเพียง 6 คน แต่ผลการศึกษาพบว่า ระดับชำนาญการหรือ หัวหน้ากลุ่มงาน มากกว่าร้อยละ 50 ที่รับทราบนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาถ่ายทอดให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับทราบพิจารณาได้จากผลการศึกษา พบว่า บุคลากร ๗ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คน ทราบว่า หัวหน้ากลุ่มงานของท่านมีการสื่อสารนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รองลงมา จำนวน 27 คน ทราบว่า หัวหน้ากลุ่มงานของท่านมอบหมายให้ทำแผนปฏิบัติงานโดยใช้การทำงานตามวงจรคุณภาพ (Plan-Do-Check-Act) และ จำนวน 23 คน ทราบว่า หัวหน้ากลุ่มงาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมี การวางแผนจัดเก็บข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และ หัวหน้ากลุ่มงานของท่านมอบหมายให้ท่านทำแผนปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่เน้นผลลัพธ์โดยใช้หลักคิดเชิงระบบ (System thinking) ดังนั้น แสดงให้เห็นว่า หัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการนำนโยบายถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ การปฏิบัติให้เห็นเป็นตัวอย่าง รวมทั้ง การติดตามผลการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารคณะรัฐศาสตร์ ที่ว่า หัวหน้ากลุ่มงานเป็นผู้มีความใกล้ชิดกับผู้ใต้บังคับบัญชาควรทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยง หรือ Coach ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา และทำหน้าที่ในการติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายที่สถาบันกำหนด (การสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะคนที่ 2 วันที่ 8 พฤษภาคม 2563, หน้า 2 บรรทัดที่ 18-20)

จากสมมติฐานที่ 7 ที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ปฏิบัติงานต่างศูนย์การศึกษาจะมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรม การทำงานมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่ปฏิบัติงานต่างศูนย์การศึกษาจะมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้ง ซึ่งมีทั้งหมด 6 คน ทุกคนปฏิบัติงานด้านการบริการการศึกษาเป็นหลัก และปฏิบัติงานอื่น ๆ โดยทำหน้าที่เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป โดยรวมมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาบ่อยครั้ง ในขณะที่บุคลากรตำแหน่งอื่น ๆ โดยรวมที่ปฏิบัติงานประจำในสถานที่ตั้งมีส่วนร่วม ๆ ในเรื่องดังกล่าวบางครั้ง และเมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วม ๆ รายด้าน พบว่า ลักษณะการปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วม ๆ 3 ด้าน มีความแตกต่างกัน ได้แก่ 1) ด้านการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน (Plan) แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งมีการปฏิบัติบ่อยครั้ง ในขณะที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งมีการปฏิบัติ 2) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน (Do) พบว่า แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งมีการปฏิบัติทุกครั้ง ในขณะที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งมีการปฏิบัติบ่อยครั้ง และ 3) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (Act) แม้ว่าปฏิบัติงานบ่อยครั้ง แต่มีค่าคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกัน โดย โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำนอกสถานที่ตั้งมีค่าคะแนน การมีส่วนร่วม ๆ สูงกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้ง

เมื่อพิจารณาความเชื่อมโยงการวิจัยสมมติฐานที่ 5 และ 7 พบว่า ตำแหน่งนักวิชาการศึกษากับสถานที่ทำงานที่ต่างกันมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้โดยรวมแตกต่างกัน โดยตำแหน่งนักวิชาการศึกษามีส่วนร่วมทุกครั้ง และทั้งสองปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (สมมติฐานที่ 11) ด้วย อาจจะเป็นไปได้ว่า ขอบเขตความรับผิดชอบตามภาระงานที่มอบหมายแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานที่ทำงาน (ในที่ตั้งและนอกสถานที่ตั้ง) เช่น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์การศึกษานอกสถานที่ตั้งจะปฏิบัติหน้าที่ด้านการบริการการศึกษา และอื่น ๆ แต่มีข้อสังเกตจากคำถามปลายเปิดของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ที่สะท้อนให้เห็นว่า มีทัศนคติเชิงบวกต่องาน

ประกันคุณภาพการศึกษา โดยเห็นประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษา และต้องการพัฒนา งานและพัฒนาตนเอง แม้ว่าจะมีโอกาสในการเข้าร่วมอบรมน้อยกว่าบุคลากรศูนย์การศึกษาใน สถานที่ตั้ง แต่เมื่อพิจารณาความถี่ของการมีส่วนร่วมในด้านการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงาน ประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้ง ซึ่งอาจจะมีความเป็นไปได้ว่า อาจมีความสัมพันธ์กับปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กรตามผลการทดสอบสมมติฐานที่ 11

### 5.1.2 การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน และทุกตำแหน่ง ทราบว่า ทุกหลักสูตรของนิคามีการตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษาทุกปีการศึกษา ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งรับรู้ว่ นิคามีการอบรมเกณฑ์ AUN-QA และเกณฑ์ EdPEx ยกเว้นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ไม่ทราบเรื่อง ดังกล่าวซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าเป็นบุคลากรใหม่ที่เพิ่งบรรจุในช่วงปี พ.ศ. 2561 ซึ่งการอบรม ดังกล่าวจัดในช่วงปี พ.ศ. 2558 ส่วนใหญ่ของทุกตำแหน่งมีความเข้าใจว่าเกณฑ์ AUN-QA เป็น เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาระดับอาเซียน รับรู้ว่าผู้บริหารคณะมีการสื่อสารความสำคัญของการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และส่วนใหญ่ของทุกตำแหน่งโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่พัสดุ และ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ทราบว่าผู้บริหารคณะแจ้งผลการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากร ทราบ และหัวหน้ากลุ่มงานของตนเองมีการสื่อสารนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน นอกจากนี้ โดยเฉพาะตำแหน่งนักวิชาการศึกษา และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีบางส่วนยังทราบว่า กองบริการการศึกษามีการติดตามผลการดำเนินงานองค์ประกอบที่ 1 ทุกปีการศึกษา ยกเว้น ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ไม่ทราบเรื่องดังกล่าวซึ่งมีความเป็นไปได้ว่า ลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือประสานงานกับกองบริการการศึกษา แต่ส่วน ใหญ่ทราบว่า นิคามีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพ การศึกษา

ส่วนประเด็นที่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้เรื่องต่อไปนี้ น้อยที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามของทุกตำแหน่ง จำนวน 22 คน ไม่ทราบว่า “ระบบ CUPT-QA” เริ่มใช้มา ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2558 และ จำนวน 20 คน ไม่ทราบบุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปดูข้อมูล Common Data Set ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดของกระทรวง อว. ผ่านเว็บไซต์ CHE-QA Online และ จำนวน 17 คนไม่ทราบว่า ผู้บริหารนิคามีการสื่อสารการเลือกเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน “ระบบ CUPT-QA” และ ไม่ทราบว่า สภาสถาบัน (นิค) มีบทบาทในการเลือกระบบ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

จากสมมติฐานที่ 8 ที่ว่า การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ ทศนคติ และการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า ตัวแปรการรับรู้ และทศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายในมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในทุกด้าน และ เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ (2558: 82-91) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ อาจจะมีความเป็นไปได้ว่า กรณีนี้เป็นศึกษาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนของการบริหารห้องสมุดซึ่งมีภารกิจหลักแตกต่างกับการศึกษาในระดับคณะ ส่วนสุภาวดี สมจิตต์ และมยุรา นพพรพันธุ์ (2563: 78-90) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ทั้งนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า สำหรับกรณีศึกษาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในครั้งนี้ ผลการศึกษาสอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ทุกคน โดยเห็นว่าบุคลากรทุกระดับส่วนใหญ่ทุกระดับรับรู้นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากสถาบันมีการสื่อสารเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง แต่อาจจะต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเกิดการรับรู้ สร้างความรู้ความเข้าใจ ปลุกฝังทัศนคติที่ดี การสร้างความตระหนักรู้ให้เห็นประโยชน์ และ ความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้ทันสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์สากลอย่างต่อเนื่องมากขึ้น (การสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คนที่ 1 วันที่ 6 พฤษภาคม 2564, หน้า 1 บรรทัดที่ 2, คนที่ 2 วันที่ 6 พฤษภาคม 2564, หน้า 1, คนที่ 3 วันที่ 8 พฤษภาคม 2564 และคนที่ 4 วันที่ 11 พฤษภาคม 2564, หน้า 1 บรรทัดที่ 2, หน้า 4 บรรทัดที่ 8-11) นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ (ร้อยละ 94.28) รับทราบว่า ผู้บริหารคณะมีการสื่อสารความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารคณะแจ้งผลการประเมินคุณภาพ และ รับทราบผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (ร้อยละ 88.57)

### 5.1.3 การรับรู้นโยบายการการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 94.28) ระบุว่านิคามีการควบคุมคุณภาพของหลักสูตร โดยใช้เกณฑ์การประเมินสากล เช่น AUN-QA, AACSB ตามวงจรคุณภาพ PDCA โดยเฉพาะ ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และนักวิชาการคอมพิวเตอร์รับรู้ทุกคนและ ผู้ตอบแบบสอบถามของทุกตำแหน่ง จำนวน 31 คน ระบุว่าผู้บริหารนิคาส่งเสริมให้เกิดทักษะการเรียนรู้จากที่ทำงาน และระบุว่านิคามีการส่งเสริมให้บุคลากรใช้ระบบสารสนเทศสำหรับจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานของคณะ เช่น ระบบ HRIS, SMS, TMS, RMS เป็นต้น โดยเฉพาะ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์รับรู้ทุกคน ผู้ตอบแบบสอบถามของทุกตำแหน่ง จำนวน 30 คน มีหัวหน้ากลุ่มงานของตนเองอธิบายให้ทราบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลจริงที่ได้จากการทำงานเพื่อเรียนรู้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงาน โดยเฉพาะตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ทุกคน รองลงมา จำนวน 29 คน ระบุว่าผู้บริหารนิคาส่งเสริมให้บุคลากรมีการอบรมเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ (ยกเว้นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ไม่ทราบ ซึ่งมีความเป็นไปได้ว่าการอบรมจัดขึ้นก่อนที่บุคลากรตำแหน่งดังกล่าวบรรจุเข้าเป็นพนักงาน) และผู้บริหารนิคาส่งเสริมให้เกิดการคิดอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่พัสดุ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ทุกคนทราบ และส่วนใหญ่ (จำนวน 28 คน) ระบุว่าสถาบันเผยแพร่นโยบายการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ ภายในสถาบัน (ยกเว้นนักวิชาการคอมพิวเตอร์ที่ไม่ทราบ) ระบุว่ากระบวนการทำแผนปฏิบัติการของนิคามีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA ระบุว่าผู้บริหารคณะถ่ายทอดนโยบายการทำงานแบบมุ่งผลลัพธ์ และระบุว่าผู้บริหารคณะวางวัตถุประสงค์และมุ่งผลลัพธ์จากการทำงานในแต่ละโครงการ

ส่วนประเด็นที่จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้น้อยที่สุด 3 ลำดับ ได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ 40) ไม่ทราบว่าผู้บริหารนิคานำใช้นิยามหลักและแนวคิดของเกณฑ์ EdPEx เพื่อประเมินผลการจัดการข้อมูลจริงในระดับคณะและสถาบัน และผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ 34.28) ไม่รู้ว่าหัวหน้ากลุ่มงานของตนเองมอบหมายให้ทำแผนปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่เน้นผลลัพธ์ โดยใช้หลักคิดเชิงระบบ (System thinking) ไม่เข้าใจว่าผลงานเชิงพัฒนาในประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีสะท้อนนโยบายการส่งเสริมการคิดเชิงระบบของนิคานี้หรือไม่ ระบุว่าผู้บริหารคณะมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของทุกกลุ่มงานผ่านวาระการประชุม และไม่รู้ว่านิคามีการสำรวจความเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการแสดงออกตามวัฒนธรรมองค์กรของนิคานี้

จากสมมติฐานที่ 9 ที่ว่า การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องจากการศึกษาของ อิศระ ทองสามสี และคณะ (2556: 1-16) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่า การรับรู้ถึงระดับการบริหารจัดการนิยาม ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา และการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของการสื่อสารวัฒนธรรมคุณภาพ (สมศ., 2558) ที่เสนอว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะนำไปสู่การพัฒนาที่แท้จริง เป็นระบบ และยั่งยืนต้องมีจุดเน้น คือ จิตสำนึกคุณภาพ ซึ่งหมายถึงบุคลากรต้องมีความตระหนักร่วมเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพ วิธีการปฏิบัติที่มีคุณภาพโดยการปฏิบัติตน (อย่างมีอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม) และปฏิบัติงาน (ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ มีมาตรฐานให้ความสำคัญตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์) เป็นกิจกรรม และการบริหารสถานศึกษา ควรมีการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล อย่างน้อย 6 ข้อ คือ นิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ ความมีส่วนร่วม และความคุ้มค่าซึ่งต้องรับผิดชอบต่อผู้เรียนและผลกระทบต่อสังคม

และเมื่อพิจารณาผลการศึกษา เรื่อง การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบัน ฯ โดยรวมบุคลากรสายสนับสนุนส่วนใหญ่ มีการรับรู้นโยบาย ฯ จากการสื่อสารของสถาบัน แต่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนหลายตำแหน่งไม่ค่อยทราบเรื่องการประยุกต์ใช้แนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันในการถ่ายทอดนโยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับคณะ เช่น แนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการราชการ การประยุกต์ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานรายบุคคล เป็นต้น จึงมีความเป็นไปได้ว่า บุคลากรที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไปมีโอกาสรับทราบนโยบายดังกล่าวจากการอบรมระดับหัวหน้างาน และอาจจะมีหัวหน้าบางคน และกลุ่มงานที่มีการนำหลักการการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติของตนเอง และถ่ายทอดหรือหรือสื่อไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติหรือรับทราบสอดคล้องกับความเห็นของผู้บริหารคณะที่ให้ความเห็นว่า อาจจะมีบางกลุ่มงานเช่น กลุ่มงานแผนและพัฒนาที่นำหลักการประยุกต์ใช้วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ ส่วนกลุ่ม

งานอื่น ๆ อาจจะดำเนินการเพียงขั้นวางแผน และปฏิบัติ แต่ยังไม่ค่อยมีการตรวจสอบและปรับปรุงมากนัก ซึ่งส่วนหนึ่งอาจจะเป็นเพราะภารกิจที่แตกต่างและปริมาณงานที่แตกต่างกัน (การสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คนที่ 3 เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2564 หน้า 1 บรรทัดที่ 10-14)

#### 5.1.4 เจตคติการมีส่วนร่วมต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งโดยรวมมีคะแนนเจตคติการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูง ประเด็นที่มีเจตคติการมีส่วนร่วมในระดับสูงมากใน 3 ประเด็น ได้แก่ เห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องจำเป็นสถาบันอุดมศึกษาควรเปิดเผยข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาอย่างโปร่งใส และ เชื่อว่าหากบุคลากรของนิคามีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาใช้จะช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ของคณะและนิคามีจริง ส่วนประเด็นที่มีเจตคติการมีส่วนร่วมระดับสูง คือ การให้ความร่วมมือกับผู้บริหารนิค้ำ และ ผู้บริหารคณะพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพระดับสากล และเห็นว่าความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรสายวิชาการ และคิดว่า ยินดีเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาหากได้รับมอบหมาย และหากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นข้อมูลที่น่าจะใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาจะรีบเก็บ และส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์ และประเด็นสุดท้ายเห็นว่า บุคลากรทุกระดับในนิค้ำมีความตั้งใจพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

สำหรับประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีเจตคติการมีส่วนร่วมในระดับต่ำมาก ได้แก่ การจัดทำข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการทำงานเป็นเรื่องยุ่งยาก และเสียเวลา และมีเจตคติการมีส่วนร่วมในระดับต่ำ คือ ความไม่ชอบบรรยากาศการเข้าร่วมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของกลุ่มงานแผนและพัฒนาเท่านั้น ผลการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาวดี สมจิตต์ และมยุรา นพพรพันธุ์ (2563:78-90) พบว่า ทัศนคติโดยรวมของการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับดี และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฉัษฐปกรณ์ สีหะวงษ์สกุล (2563) ที่พบว่า เจตคติของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ในระดับมาก

จากสมมติฐานที่ 10 ที่ว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ที่มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมแตกต่างกันจะมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ



การศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน (มุกดา จิตรพรหมมา, 2552:133); (สุรวี สุนาลัย, 2555:ก); (วุฒิชัย อารักษ์โพชนม์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2556: บทคัดย่อ); (อรนันท์ หาญยุทธ, 2557); (เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ, 2558); (สุภาวดี สมจิตต์ และมยุรา นพพรพันธุ์, 2563); (ศศิธร เขาวรัตน์ และชาติรี ศิริสวัสดิ์, 2560:408-424) พบว่า ทักษะคิด หรือเจตคติด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีความแตกต่างกัน หรือ มีความสัมพันธ์กับด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ และโดยเฉพาะผลการวิจัยของ ธวัชชัย สุภดิษฐ์ (2557: บทนำ) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมื่อ 5-6 ปี ที่ผ่านมา คือ ด้านทัศนคติการใช้งานระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบันทุกองค์ประกอบของเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาในครั้งนี้ ที่พบว่า เจตคติการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา

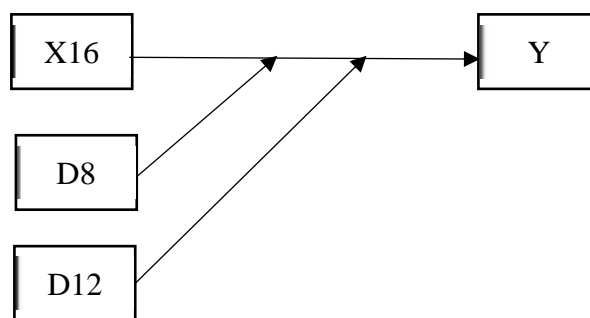
### 5.1.5 การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาต่อการทำงานมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งโดยรวมมีคะแนนความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรของตำแหน่งต่าง ๆ ทั้งด้านปัจจัยนำเข้าและด้านกระบวนการบ่อยครั้ง โดยจำแนกตามความรับผิดชอบร่วมด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ พบว่า ความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเฉพาะด้านปัจจัยนำเข้าโดยรวม ทุกตำแหน่งมีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติบ่อยครั้ง ยกตัวอย่างประเด็นที่มีความรับผิดชอบร่วมด้านปัจจัยนำเข้าในการปฏิบัติทุกครั้ง ได้แก่ มีการจัดเตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน รองลงมาประเด็นที่มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติบ่อยครั้ง คือ การวางแผนการใช้งานงบประมาณสำหรับการปฏิบัติงาน และมีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานในการศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องก่อนทำงานที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเฉพาะด้านกระบวนการโดยรวม ทุกตำแหน่งมีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติทุกครั้ง โดยประเด็นที่มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ได้แก่ การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุนของนิคต้า มีความรับผิดชอบร่วมในการไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของหน่วยงาน มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติงานอย่างมีความระมัดระวังเรื่อง การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสู่สาธารณะ และตนเองให้เหตุผลของการกระทำได้ หรือไม่ได้ ตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับแก่ผู้รับบริการ การตัดสินใจเลือกให้ข้อมูลของคณะในทางที่เป็นประโยชน์ของงานของตนเอง

การพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติทุกครั้งประเด็นที่ศึกษา สำหรับการจัดเก็บหลักฐาน การปฏิบัติงานให้พร้อมการตรวจสอบ ส่วนประเด็นที่มีความรับผิดชอบร่วมในการปฏิบัติบ่อยครั้ง คือ มีความยินดีเปิดเผยหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติและข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้องขอตามกรอบ ของกฎหมาย

จากสมมติฐานตามสมมติฐานที่ 11 ที่ว่า ความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรเพื่อการบรรลุ วัตถุประสงค์ขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีความสัมพันธ์ กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บ ข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า คะแนนความรับผิดชอบร่วม ต่อองค์กรเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวมทั้งทางด้านปัจจัยนำเข้า และด้าน กระบวนการ (X16) สามารถร่วมทำนายความสัมพันธ์เชิงบวกร่วมกับตำแหน่งนักวิชาการศึกษา (D8) และร่วมทำนายความสัมพันธ์เชิงลบกับบุคลากรที่ทำงานในสถานที่ตั้ง (D2) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 ( $F=14.475$ ,  $R^2=.583$ ) โดยตัวแปรตำแหน่งนักวิชาการศึกษาและตัวแปร ทำงานในสถานที่ตั้ง (กลุ่มอ้างอิง คือ ผู้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง) เป็นตัวแปรกำกับ (Moderator variable) และร่วมกันพยากรณ์คะแนนการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรม การทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม (Y) และเป็นที่น่าสนใจว่า ตัวแปรกำกับดังกล่าวข้างต้นทั้ง 2 ตัวแปร มีความสอดคล้องกับ ผลการวิจัยจากสมมติฐานที่ 5 ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนการมีส่วนร่วม ๆ ของบุคลากรตำแหน่ง นักวิชาการศึกษาที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสมมติฐานที่ 7 ค่าเฉลี่ย คะแนนการมีส่วนร่วม ๆ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานที่ตั้งและนอกสถานที่ตั้งแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งอธิบายได้ว่า ปัจจัยตำแหน่งนักวิชาการศึกษา และสถานที่ทำงาน ในสถานที่ตั้งเป็นตัวแปรกำกับในการร่วมกันทำนายความสัมพันธ์ปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อ การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิง คุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งผู้วิจัย สามารถสรุปตัวแบบดังกล่าว ตามแผนภาพที่ 5.1 ดังนี้



ภาพที่ 5.1 ตัวแบบการกำกับ

และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้าน พบว่า ปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และปัจจัยตำแหน่งนักวิชาการศึกษาศาสนาร่วมทำนายความสัมพันธ์เชิงบวก กับกรณีมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ System thinking, Management by fact และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการดำเนินงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 11 ข้างต้น อาจจะมีความเป็นไปได้ว่า ปัจจัยความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ตำแหน่งงาน (นักวิชาการศึกษา) และสถานที่ทำงาน (ทำงานในสถานที่ตั้ง และนอกสถานที่ตั้ง) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎี เรื่อง ความสำนึกรับผิดชอบตามความเห็นของ Romzek & Dubnick, 1987: 228 – 230; Romzek, 2000: 23 – 28 (อ้างถึงใน สมศักดิ์ สามัคคีธรรม, 2559: 44-45) นำเสนอว่า พลังบีบคั้น หรือความความหวังต่อผู้ปฏิบัติงานองค์กรในการตัดสินใจและการลงมือปฏิบัติงาน จำแนกได้ 2 มิติ คือ 1) ระดับของ การควบคุม (The degree of control) หรือ ดีความได้ว่า การควบคุมนั้นกระทำอย่างไรถี่ซิด และเข้มข้นเพียงใด และ 2) แหล่งที่มาของการควบคุม (The sources of control) และเมื่อนำทั้ง 2 มิติมาไขว้กัน มาไขว้กัน จะพบว่า ลักษณะการปฏิบัติของบุคลากรสายสนับสนุนนอกสถานที่ตั้ง มีลักษณะการปฏิบัติงานที่มีความสำนึกรับผิดชอบที่มาจากสายการบังคับบัญชา (Hierarchical accountability) เป็นการควบคุมภายในองค์กรที่มีความถี่ซิดสูง เนื่องจากผู้บังคับบัญชาได้รับสิทธิ์ในการกำกับ/ควบคุมพนักงานในองค์กร เช่น การกำกับดูแลอย่างถี่ซิดโดยผู้อำนวยการศูนย์การศึกษา และหัวหน้ากลุ่มงาน และเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่ต้องทำงานเป็นทีมร่วมกันซึ่งปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษาในสถานที่ตั้งเป็นผู้กำกับติดตาม นอกจากนี้ อาจจะมีลักษณะความสำนึกรับผิดชอบที่มาจากภายนอก (Legal accountability) ซึ่งเป็นการควบคุมองค์กรอย่างถี่ซิดและเข้มงวด เช่นกัน เนื่องจากหน่วยงานภายนอกได้รับสิทธิ์ตามระเบียบ/กฎหมาย ให้ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ แต่องค์กรที่ถูกตรวจสอบยังคงเป็นอิสระจากหน่วยงานที่เข้ามาตรวจสอบ เช่น การมีหน้าที่ในการรายงานผล

การดำเนินงานการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งทุกปีการศึกษาตามเกณฑ์การจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอกเป็นองค์ประกอบของเกณฑ์ประเมินว่า การจัดการศึกษามีผลการประเมิน “ผ่าน หรือไม่ผ่าน” เป็นต้น และประเด็นสุดท้าย มีอาจจะมึลักษณะที่เรียกว่า ความสำนึกรับผิดชอบทางการเมือง (Political accountability) ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานนอกลสถานที่ตั้งส่วนใหญ่มีบุคลากรประจำสำนักงานเพียง 1 คน ซึ่งทำหน้าที่ในการประสานงานและบริหารจัดการให้เป็นที่ได้รับความเรียบร้อย ซึ่งเปรียบเหมือนการเป็นตัวแทนของบุคลากรทั้งคณะซึ่งจะต้องทำหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการของคณะ และมีความเป็นไปได้การปฏิบัติหน้าที่อาจจะเกี่ยวข้องกับ ความมั่นคงในอาชีพของตนเอง (สัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญ คนที่ 2 เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2564, หน้า 4 บรรทัดที่ 27) ในขณะที่ลักษณะบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในศูนย์การศึกษาในสถานที่ตั้ง มีหน้าที่และความรับผิดชอบที่หลากหลายมากกว่าทำงานในหน้าที่และงานที่ได้รับมอบหมายเป็นการเฉพาะกิจ ซึ่งเป็นการใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะเฉพาะตัวจึงอาจจะเป็นลักษณะของการปฏิบัติงานด้วยความสำนึกรับผิดชอบที่มาจากความเชี่ยวชาญทางวิชาชีพ (Professional accountability) ซึ่งมีลักษณะเป็นความสำนึกรับผิดชอบที่มาจากความควบคุมภายในองค์กรที่ไม่เข้มงวด เนื่องจากโดยปกติผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญสูงจะทำให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพสูง เช่น การได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อจูงใจผู้สมัครเรียนเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอาจจะมองว่าเป็นงานยากลำบาก จึงใช้เวลาไปกับภารกิจดังกล่าวอย่างมุ่งมั่น จะต้องใช้สมาธิ และพลังในการทำงาน ถึงร้อยละ 80-90 ผู้ปฏิบัติงานจึงไม่อยากจะสนใจเรื่องที่มีมองว่าเป็นงาน Back office น้อยกว่างานที่ได้รับหมายของตนเอง (การสัมภาษณ์ผู้บริหารคณะ คนที่ 2 เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2564, หน้า 4 บรรทัดที่ 2-11) ดังนั้น อาจจะกล่าวได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเชี่ยวชาญสูงมักต้องการพื้นที่ในการทำงานที่เป็นอิสระ หรือ ถูกควบคุมต่ำ จึงอาจจะทำให้ระดับมีส่วนร่วม ๆ ในการปฏิบัติมีความถี่น้อยกว่าผู้ปฏิบัติงานนอกลสถานที่ตั้ง

#### 5.1.6 การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งโดยรวมมีส่วนร่วมของในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ 3 เรื่อง ประกอบด้วย 1) วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) 2) วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ 3) วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ PDCA (Plan-Do-Check-

Act) มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ การนำมาใช้ในการวางแผน (Plan) การปฏิบัติงาน (Do) การตรวจสอบผลการปฏิบัติทำงาน (Check) และการปรับปรุงผล การดำเนินงาน (Act) ของผู้ตอบแบบสอบถามโดย รวมทุกตำแหน่ง ได้นำแนวทาง การส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพข้างต้นทั้ง 3 เรื่อง เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบ่อยครั้ง โดยทุกตำแหน่งโดยรวมมีส่วนร่วมในการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาใช้บ่อยครั้ง 3 ประเด็น คือ 1) การนำวัฒนธรรมการคิดอย่างเป็นระบบ (System thinking) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา บ่อยครั้ง 2) การนำการแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ข้อมูลในการบริหารงาน (Management by fact) และ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา และ 3) การนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Check) เพื่อจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนประเด็นที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติบางครั้ง ได้แก่ การนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพการใช้ PDCA มาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบ ผลการปฏิบัติงาน (Check) เพื่อจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับการศึกษาของ วุฒิชัย และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556: บทคัดย่อ) พบว่า การมีส่วนร่วมโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างในระดับมาก ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของนักวิจัย เช่น ฉวีพรกรณ์ สีหะวงษ์สกุล. (2563) ศึกษา ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ และการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก และยุทธนา อินต๊ะวงศ์ และโสภา อำนวยรัตน์ (2563) ศึกษา ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ระดับความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา มี 4 ปัจจัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมากทุกปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร และปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ทั้งนี้ มีข้อสังเกตว่า การอภิปรายผลของผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม ฯ เป็นการวิเคราะห์ตามกระบวนการ PDCA

## 5.2 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย และความเห็นของผู้บริหารคณะตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ข้อที่ 2 เพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับคณะ และหลักสูตร ตามค่านิยมศัพท์การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของการศึกษาในครั้งนี้ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบการควบคุมคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ การตรวจสอบการรับรู้ นโยบายคุณภาพการศึกษาภายใน นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ ต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำ

นโยบายดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา โดย การพิจารณา (ความเห็น) ของคณะผู้บริหารของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สรุปและอภิปราย ผลการศึกษา ดังนี้

**การตรวจสอบด้านการรับรู้และการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน และนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพไปปฏิบัติในระดับคณะ**

สรุปผลความเห็นของคณะผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับการรับรู้ นโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพที่ สถาบันถ่ายทอดมาสู่ระดับคณะ ดังนี้

1) การดำเนินงานตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการนำวัฒนธรรมการทำงานมาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม พบว่า บุคลากรทุกระดับ ทั้งบุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการส่วนใหญ่รับทราบความสำคัญและรับรู้การสื่อสาร นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ ของสถาบัน และสถาบันมีนโยบายการให้รางวัลสำหรับคณะที่ได้รับการรับรองตามเกณฑ์ มาตรฐานสากล

2) วัฒนธรรมองค์กรของสถาบันและคณะ อาจเป็นอุปสรรคในการขับเคลื่อนนโยบาย การประกันคุณภาพการศึกษา และนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของ สถาบัน ยกตัวอย่างเช่น

2.1) วัฒนธรรมองค์กรที่เกิดจากภาวะผู้นำของสถาบันที่อาจจะยังไม่มีคำสั่งการ ในระดับสูง เพื่อสื่อสารให้บุคลากรทั้งองค์กรมีทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานตาม วัฒนธรรมการทำงานตามแนวทางสากล

2.2) วัฒนธรรมองค์กรของสถาบันและคณะ เช่น ผู้บริหารคณะและสถาบันมา จากการเลือกตั้งเหมือนระบบการเมืองซึ่งมีทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายค้าน มีการเปลี่ยนคณะผู้บริหาร บ่อยครั้งตามวาระ เป็นรูปแบบการทำงานแบบมีส่วนร่วม การขอความร่วมมือ จึงขาดผู้รับผิดชอบ หลักในการทำหน้าที่ตรวจสอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบ การควบคุมคุณภาพการศึกษาที่สถาบันกำหนดทั้งในระดับสถาบัน และคณะ จึงส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3) บุคลากรทุกระดับยังขาดความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนักถึงประโยชน์ ของการประกันคุณภาพการศึกษา และสถานการณ์การแข่งขันโดยกฎเกณฑ์ความเป็นสากลของ สถาบันการศึกษา จึงรับผิดชอบเฉพาะงานประจำ (Routine) ที่ได้รับมอบหมายตามตำแหน่งของ

ตนเอง รวมทั้ง ภาระงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อบุคลากรรับรู้ ความตระหนักู้ประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษาที่แตกต่างกัน

3) ระบบการจัดเก็บข้อมูลในระดับสถาบัน และระดับคณะรัฐประศาสนศาสตร์สำหรับงานประกันคุณภาพการศึกษาต้องมีการพัฒนาเป็นการเร่งด่วนเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และการแข่งขันที่รุนแรงของสถาบันการศึกษาตามกฎเกณฑ์ระดับสากล ซึ่งสถาบันควรมีบทบาทในการร่วมเป็นเจ้าภาพในการจัดทำ พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้มีความครอบคลุม ครอบคลุมทุกภารกิจ มีความถูกต้องและข้อมูลเป็นปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา พบว่า บุคลากรขาดการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ (Plan) เนื่องจากยังขาดขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลผ่านการตรวจสอบ (Check) ให้ถูกต้องแล้วอย่างเป็นระบบ และส่วนใหญ่รับทราบว่าเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานแต่อาจจะยังขาดการปรับปรุงงาน (Act) โดยดำเนินการให้เป็นระบบอย่างเป็นรูปธรรมตามกระบวนการ PDCA

จากผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อตรวจสอบกระบวนการตรวจสอบระบบควบคุมการประกันคุณภาพการศึกษา หรือนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันและคณะ และการมีส่วนร่วม ฯ ข้างต้น อาจจะพิจารณาได้ว่า ประเด็นที่เป็นปัญหา หรืออุปสรรคของการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของนักวิจัยหลายท่าน จำแนกเป็น 1) ด้านลักษณะองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร (มุกดา จิตพรหมา, 2552); (อรนันท์ หาญยุทธ, 2557) การสนับสนุนจากองค์กร (สุภาวดี สมจิตต์ และมยุรานพพรพันธุ์ (2563) 2) ด้านบริหารจัดการ เช่น การกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ระบบสารสนเทศ การพัฒนาบุคลากร การกำกับติดตามและการวัดประเมินผล (มุกดา จิตพรหมา, 2552) จำนวนบุคลากรที่มีความชำนาญยังมีไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องความสัมพันธ์ของคนในองค์กร (สุภาวดี สมจิตต์ และมยุรานพพรพันธุ์, 2563) การกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคลากรในการดำเนินการประกัน และการจัดสรรและมอบหมายในแต่ละองค์ประกอบแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม (นุรพร กำบุญ และชลกนก โขมิตตฉิน , 2560) ผู้บริหารต้องกำหนดนโยบาย และแนวปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับการจัดหา จัดแบ่งงาน และมอบหมายงานให้บุคลากร การจัดทำระบบสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน และปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล (ชญาพิมพ์ อูสาโท และวรรณิ แกมเกต, 2561) 3) ด้านบุคลากร ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากร แรงจูงใจด้านผลตอบแทนที่เป็นเงิน และที่ไม่ใช่เงิน (มุกดา จิตพรหมา, 2552) การได้รับการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (มุกดา จิตพรหมา, 2552); (อรนันท์ หาญยุทธ, 2557)) และ 4) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA พบว่า ข้อควรพัฒนาของการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ บดินทร์ภัทร สายบุตร (2562) ศึกษาเรื่องการบริหารตามวงจรคุณภาพ PDCA ของสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง พบว่า ข้อควรพัฒนา คือ

ระบบการวางแผน การพัฒนาระบบปฏิบัติการ การพัฒนาระบบการตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการตามประเภทตัววัดการประกันคุณภาพการศึกษา

### 5.3 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย และความเห็นของผู้บริหารคณะตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาข้อที่ 3 เพื่อนำเสนอปัจจัยและแนวทางที่คาดว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน โดยพิจารณาจากข้อความเห็นจากการสัมภาษณ์ของผู้บริหารคณะ ดังนี้

แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบการควบคุมของสถาบัน คือ นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและนโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพตามบริบทของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ทั้งศูนย์การศึกษาในที่ตั้งและนอกสถานที่ตั้ง สรุปได้ดังนี้

#### 1) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร

1.1) การนำของผู้บริหารคณะ (และสถาบัน) ในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันด้านคุณภาพการศึกษาในระดับสากล และการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันการศึกษาที่ประสบความสำเร็จ

1.2) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการสร้างมีส่วนร่วม ควบคู่กับการสื่อสารนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาในลักษณะสั่งการมากขึ้น และให้ทุกกองคาพยพปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันทั้งระดับสถาบันและคณะ

1.3) การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานจากงานประจำเป็นงานเชิงพัฒนา (งานเชิงกลยุทธ์) ตามแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ (ตามแนวทางสากล)

1.4) การแต่งตั้งคณะทำงานเป็นผู้รับผิดชอบ (เจ้าภาพ) ในกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับสถาบันและคณะ

#### 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาด้านการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

2.1) การทบทวนคำอธิบายลักษณะงานของทุกตำแหน่ง (Job description) การประเมินผลการปฏิบัติงานควบคู่กับการสร้างแรงจูงใจให้สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา



2.2) การสรรหาและพัฒนาให้มีทักษะและความสามารถให้เหมาะกับการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพการศึกษา เช่น การสรรหาและพัฒนาบุคลากรที่มีทักษะและความสามารถที่เหมาะสมกับการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับสากล

2.3) การพัฒนาบุคลากรในลักษณะการทำให้เห็นเป็นตัวอย่างโดยผู้บังคับบัญชา เช่น การมีส่วนร่วมของผู้บริหารคณะ และบุคลากรสายวิชาการในลักษณะเสริมการเรียนรู้ และ ไม่เป็นการชี้แนะแล้วทำตามโดยขาดความเข้าใจ และบทบาทของการเป็นพี่เลี้ยงของหัวหน้ากลุ่มงานในการกำกับติดตามงานตามวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ เช่น กระบวนการ PDCA

2.4) การสื่อสารนโยบายและการให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประโยชน์ของการประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรรับทราบอย่างต่อเนื่อง

2.5) การปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา การอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

### 3) แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

3.1) การจัดทำแผนการจัดเก็บข้อมูลที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ (ควรดำเนินการเป็นการเร่งด่วน)

3.2) การเสนอให้สถาบันมีส่วนร่วมในการเป็นสนับสนุนการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงกับระบบการทำงานของหน่วยงานภายใน และการตั้งคณะทำงานที่เป็นผู้กำกับติดตามและให้คำปรึกษาแก่บุคลากร

3.3) การส่งเสริมให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานด้านการจัดทำข้อมูลด้วยความรับผิดชอบ มีความโปร่งใส และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง

จากข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในของผู้บริหารคณะประเด็นด้านต่าง ๆ ข้างต้น มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ อิศระ ทองสามสี และคณะ (2565) ศึกษา เรื่อง วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ พบว่า 1) ความมุ่งมั่นเรื่องคุณภาพมีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยความมุ่งมั่นเกิดจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับนโยบายคุณภาพขององค์กรทั้งในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติ และการกระจายภาระงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม รวมถึง

ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักในเรื่องการทำงานที่มีคุณภาพ โดยถือว่าเรื่องคุณภาพเป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง 2) การบริหารจัดการนิยมนี้อิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดย ผู้ปฏิบัติงานนำหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพ เช่น เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และเกณฑ์อื่น ๆ 3) ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา โดย ผู้ปฏิบัติงานให้การยอมรับการประเมินคุณภาพการศึกษามากขึ้น 4) การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยปรากฏอิทธิพลทางตรงในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และปรากฏอิทธิพลทางอ้อมในข้อมูลเชิงปริมาณผ่านทางความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ และความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

#### 5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

1) การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณหลายตัวแปร การออกแบบเครื่องมือ จึงมีการใช้ภาษาที่อาจจะไม่กระชับ และมีคำศัพท์เฉพาะด้านการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวนข้อคำถามมีจำนวนมาก และบางคำถามเป็นคำถามเชิงนิเสธ จึงอาจจะสร้างความสับสน และเกิดอาการเมื่อยล้าในการตอบคำถามได้

2) ประชากรที่ศึกษาเป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ บางตำแหน่งมีผู้ถือครองตำแหน่งเพียง 1 คน เช่น ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่พัสดุ จึงมีข้อจำกัดในการใช้สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐานบางข้อ เช่น การทดสอบ F-test หรือ One-way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

3) การศึกษาตัวแปรเชิงคุณภาพหลายตัวแปรต้องมีการสร้างตัวแปรหุ่นจำนวนมากจึงอาจจะส่งผลต่อการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

4) จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่สนใจศึกษาการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวม และเน้นการศึกษาการมีส่วนร่วมเชิงกระบวนการ หรือวงจรคุณภาพ PDCA อาจจะมีข้อจำกัดเกี่ยวกับการอภิปรายผลเชิงศึกษาเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพในบริบทของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

## 5.5 ข้อเสนอแนะ

### 5.5.1) การนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยตำแหน่ง สถานที่ทำงาน และความรับผิดชอบร่วมต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลทั้งด้านการวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน อาจจะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่เห็นความเห็นของบุคลากรสายสนับสนุนที่ระบุในข้อเสนอแนะ (คำถามปลายเปิด) และปัจจัยที่เกิดจากความเห็นของผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีความสอดคล้องกัน อาจจะเป็นปัจจัยที่อิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ควรทำการศึกษาและทดสอบให้ต่อไป แต่ผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า เป็นประโยชน์ต่อปรับปรุงงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะการปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษายกใน ก่อนมีการประเมินในระดับหลักสูตรและคณะ จึงเสนอผู้บริหารคณะพิจารณาการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

1) เสนอให้ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์สื่อสารนโยบาย วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย แผนยุทธศาสตร์/แผนกลยุทธ์ ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะให้บุคลากรทุกตำแหน่งทุกระดับทราบอย่างชัดเจน มอบหมายความรับผิดชอบ สร้างความตระหนักรู้ประโยชน์และความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาต่อตนเองและหน่วยงาน โดยการทบทวนคำอธิบายลักษณะงาน (Job description) ของบุคลากรทุกตำแหน่ง ให้เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ของสถาบันและคณะ การกำหนดตัววัดการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา ควบคู่กับสร้างแรงจูงใจ เช่น การนำไปเชื่อมโยงกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น รวมถึงการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมการมีส่วนร่วมของบุคลากรแต่ละตำแหน่งเพื่อวางแผนการพัฒนาให้เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่ง และการมอบหมายงานสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในที่ตั้งและนอกสถานที่ตั้งอย่างเหมาะสม

2) เสนอให้ผู้บริหารคณะพิจารณาการปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยเชื่อมโยงกับข้อมูลของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเป็นการเร่งด่วน โดยให้บุคลากรแต่ละตำแหน่งมีส่วนร่วมในการพิจารณาและตัดสินใจจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ และเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ เนื่องจากเหตุผลและความจำเป็นที่คณะต้องนำไปใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์สากล

3) เสนอให้ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์ กำหนดระบบและกลไกการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน โดย มอบหมายผู้รับผิดชอบในการทำหน้าที่ตรวจสอบระบบการควบคุม และควรมีการดำเนินการอย่างเร่งด่วนเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บข้อมูลของคณะให้ครอบคลุม ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เพื่อช่วยสนับสนุนการกำหนดนโยบายการแข่งขันด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาตามแนวทางสากลเชิงรุก มีระบบการติดตาม ตรวจสอบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถ สะท้อนปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน โดยรวมทุกพันธกิจของคณะ ก่อนจะจัดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาจากผู้ที่ได้รับมอบหมายตามที่หน่วยงานต้นสังกัด เช่น กระทรวง อว. กำหนด หรือ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก ยกตัวอย่างเช่น อาจจะมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มงาน หรือมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบอย่างเป็นทางการในระดับคณะ เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการวางระบบการจัดเก็บข้อมูลและตรวจสอบภายในของแต่ละกลุ่มงาน และควรมีติดตามผ่านที่ประชุมระดับคณะอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

4) เสนอให้ผู้บริหารพิจารณาสรรหา และคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุนที่มีทัศนคติที่ดี ต่องานพัฒนาคุณภาพ มีความรู้ และมีทักษะที่สามารถสนับสนุนการทำงานตามหลักเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาในระดับสากล เพื่อรองรับการแข่งขันด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในอนาคต รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม การทำงานตามแนวทางสากล

5) เสนอให้ผู้บริหารคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีการประเมินความเสี่ยงด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาโดยรวม โดย พิจารณาผลการศึกษาที่สะท้อนจากบุคลากรและผู้บริหารจาก การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นข้อมูลประกอบเพื่อการตัดสินใจ

### 5.5.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรทำวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแบบ Mixed method research เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก ก่อนนำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน รวมทั้งนำตัวแปรกำกับ หรือตัวแปรคั่นกลางที่เกิด จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ รวมทั้งประเด็นอื่น ๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้บริหารคณะ และออกแบบ เครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ทำให้การวิเคราะห์ผลมี ความชัดเจนและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน

2) ควรเพิ่มการวิจัยเชิงเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายในอื่น ๆ ระดับคณะภายใน สถาบันอาจจะทำและอาจจะได้ผลการวิจัยที่เกื้อหนุนความรู้ หรือ ข้อค้นพบใหม่ ๆ ในการทำวิจัย

3) ควรมีการประเมินความเสี่ยงในการวางแผนการดำเนินการวิจัยในแต่ละช่วงเวลา การทำกิจกรรมการวิจัย เพื่อให้สามารถดำเนินการวิจัยได้ทันตามกรอบกำหนดเวลา

## บรรณานุกรม

- การสัมมนาทางวิชาการเรื่อง การประเมินสัมฤทธิ์ผลการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน, ทบวงมหาวิทยาลัย, และสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย. 2540. รายงานการสัมมนาเรื่อง การประเมินสัมฤทธิ์ผลการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน 8 กรกฎาคม 2540 ณ โรงแรมสยามซิตี้ กรุงเทพมหานคร.
- กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561. ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับกฤษฎีกา. 135,11ก (23 กุมภาพันธ์): 3.
- กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546. ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับกฤษฎีกา. 120,45 ก (8 สิงหาคม): 10-13.
- กนกพร สุโมตยกุล. 2540. การประยุกต์ ISO 9000 เพื่อส่งเสริมคุณภาพการอุดมศึกษา. ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษากาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- ข่าวออนไลน์ RYT9. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย. ข่าวกฎหมายและประกาศ. ค้นวันที่ 17 กันยายน 2563. จาก <https://www.ryt9.com/s/cabt/243256>
- คณะกรรมการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว ทบวงมหาวิทยาลัย. 2533. อุดมศึกษาไทย: สู่อนาคตที่ท้าทาย รายงานการจัดทำแผนอุดมศึกษาระยะยาว (พ.ศ. 2533-2547).
- คณะทำงานด้านมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. 2543. รายงานการสัมมนาประชาพิจารณ์เรื่องแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษา วันอังคารที่ 1 สิงหาคม 2543 ณ ห้องกมลทิพย์ โรงแรมสยามซิตี้. กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: คณะทำงานด้านมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.
- คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาดใหญ่. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน. ค้นวันที่ 17 กันยายน 2563. จาก <http://polsci.hu.ac.th/quality.html>.

- คณะรัฐประศาสนศาสตร์. 2561 (7 พฤศจิกายน). ที่ 208/2561 เรื่อง แต่งตั้งและมอบหมาย การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการคณะ และสำนักงานศูนย์การศึกษา ภูมิภาค
- จักรีพร เสมอใจ และจันทรานุช มหากาญจนะ. 2015. การให้ความสำคัญต่อความสามารถใน การถูกตรวจสอบของข้าราชการในหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย. วารสารรัฐ ประศาสนศาสตร์. ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2559): 75-99.
- จำเนียร ช่วงโชติ, จิตรา วสุวานิช, จันทมาศ ชื่นบุญ และมลวิภา สุวรรณมาลัย. 2519. **จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้**. ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์. 2547. **ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม การวัด การพยากรณ์ และ การเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพฯ. บริษัท อมรินทร์พริ้นท์ติ้ง แอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์. 2557. **วัฒนธรรมคุณภาพ : สร้างคน สร้างชาติ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีโน พับลิชชิ่ง แอนด์ แพคเกจจิ้ง จำกัด.
- ชญาดา ทรัพย์เกิด. 2558. **กระบวนการรับรู้ภาพลักษณ์ของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ ต่อทัศนคติในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฐณัฐ วงศ์สายเชื้อ. 2558. **สถิติพรรณนา: ข้อมูลแจกแจงไม่ปกติ จะแก้ความเบ้/ความโด่งอย่างไร?.** สืบค้น 1 เมษายน 2564 จาก <https://www.youtube.com/watch?v=021Mnq8palg>
- ฐณัฐ วงศ์สายเชื้อ. 2558. **การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยโปรแกรม SPSS**. สืบค้น 1 เมษายน 2564. จาก [https://www.youtube.com/watch?v=owl1N\\_2xSE4](https://www.youtube.com/watch?v=owl1N_2xSE4)
- ฐณัฐ วงศ์สายเชื้อ. 2559. **Collinearity & Multicollinearity ในการวิเคราะห์ PLS-SEM**. สืบค้น 1 เมษายน 2564. <https://www.youtube.com/watch?v=4GR2FB0YBjc>.
- ณัฐปรกรณ์ สีหะวงษ์สกุล. 2563. **ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกัน คุณภาพการศึกษาของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ**. วารสารบัณฑิตศึกษา. 17(มกราคม-มีนาคม): 286-287.
- ณัฐชฎา วิจิตรจามรี. 2553. **การสื่อสารในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์.
- ถวิลวดี บุรีกุล. 2548. **การมีส่วนร่วม แนวคิด ทฤษฎีและกระบวนการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท พาณิชพระนคร (2535) จำกัด.

- ทบวงมหาวิทยาลัย. 2545. รายงานประจำปี 2545 ครอบคลุม 30 ปี ทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: ทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย. 2559. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558-2560.
- ทิพย์ฉมึนพร เกษโกมล และคณะ. 2558. ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ. วารสารพยาบาลตำรวจ. 7(กรกฎาคม-ธันวาคม 2558): 226-238.
- ชเนศ ดาวรุ่งโรจน์, จุฬารัตน์ วัฒนะ และสมสุดา ผู้พัฒน์. 2557. แบบจำลองการรับรู้ ประโยชน์ของระบบประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, วารสารเศรษฐศาสตร์ อุตสาหกรรม. 13 (พฤษภาคม - สิงหาคม 2557): 159-167.
- ชัยวัฒน์ ปฐมพัฒนานุรักษ์ และ บุญมาก ศิริเนาวกุล. 2559. ธรรมเนียมปฏิบัติกับการบริหารงานด้าน การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยราช ภัฏพระนคร สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 11(กรกฎาคม-ธันวาคม 2559): 184- 200.
- รัชชัย สุทธิชัย. 2557. การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพ การศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีรพงศ์ ทับอินทร์. 2558. การใช้วงจรเดมมิง (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียน มัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42. วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา. 9(เมษายน - ธันวาคม 2558): 68-78.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2542. เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวัดเจตคติ = Measurement of attitude. ภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- นงลักษณ์ พหลเวชช์ และคณะ. 2541. รายงานวิจัยประกอบร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ..... ประเด็น ระบบการประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ การ อุดมศึกษา (Quality Assurance and Accreditation). สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษา แห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2553. ชุดวิชา 21701 การวิจัยหลักสูตรและการเรียนการสอน หน่วยที่ 7 การศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และหน่วยที่ 10 สถิติวิเคราะห์เชิงปริมาณ: สถิติบรรยาย และสถิติพารามตริก. หลักสูตรปรัชญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาหลักสูตรและ การสอน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช.

- นายเรียนรู้. 2559. (21 กุมภาพันธ์). คิดเป็นระบบ สยบทุกปัญหา. กรุงเทพมหานคร: 6.
- บดินทร์ภัทร์ สายบุตร. 2562. กระบวนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจร PDCA ของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. วารสารวิจัยวิชาการ. ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2562): 39-53.
- บุญรักษา ประเสริฐ. 2552. เจตคติและการปฏิบัติเกี่ยวกับนันทนาการของนักศึกษาสถาบันการพลศึกษา. ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- บุรพร กำบุญ และชลกนก โขมิตถณิน. 2560. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรทางการศึกษา มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*. 10(มกราคม – เมษายน): 1746-1757.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. 2548. คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Window. กรุงเทพมหานคร: บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2561. ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับกฤษฎีกา 135 ตอนพิเศษ, 199 ง (17 สิงหาคม 2561)
- ปุระชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2536. ความรับผิดชอบเชิงวิชาชีพในงานตำรวจ. สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ. 2558. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย. 8(กรกฎาคม-ธันวาคม): 82-91.
- พจนานุกรมสี่อเล็กทรอนิกส์ไทย – อังกฤษ LEXITRON เวอร์ชัน 3.0. รับผิดชอบ. สืบค้น 25 พฤษภาคม 2563. จาก [https://lexitron.nectec.or.th/2009\\_1/index.php?q=lookup/form/submit](https://lexitron.nectec.or.th/2009_1/index.php?q=lookup/form/submit)
- พรนภา เตรียสุทธิกุล และคณะ. 2561. การวัดระดับเจตคติในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข. วารสารวิทยาลัยลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). 8(พฤษภาคม-สิงหาคม 2561)
- พระราชบัญญัติระเบียบการปฏิบัติราชการของทบวงมหาวิทยาลัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2537. ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับกฤษฎีกา. 111, 23 ก (13 มิถุนายน 2537): 1-23.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. ราชกิจจานุเบกษา. ฉบับกฤษฎีกา. 116,74ก (19 สิงหาคม):1-22.



- พฤทธิ ศิริบรรณพิทักษ์ และสุชาติ กิจพิทักษ์. 2545. การประกันคุณภาพการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- พิรุณโปรย สำโรงทอง. 2554. การศึกษาผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและเจตคติต่อการเรียนภาษาไทยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์กับการจัดการเรียนรู้ตามคู่มือครู. หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมัธยมศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พนิดา วัชรระงษ์ และพัชร พิลึก. 2558. การรับรู้และการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาของอาจารย์คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชพฤกษ์. 2558. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (มิถุนายน – กันยายน 2558): 21-30.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. 2541. การสร้างมาตรวัด. พิษณุโลก: โกลบอลพรินท์.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. 2543. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- ภาวนา กิตติวิมลชัย และคณะ. 2551. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น. โครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550 ธันวาคม 2551. หน้า 4.
- มกราพันธุ์ จูฑะรสก. 2562. การพัฒนากระบวนการคิดอย่างเป็นระบบเชิงสร้างสรรค์: การสะท้อนความคิดเห็นด้วยเทคนิคตะกร้า 3 ใบ. วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร. 9(กรกฎาคม-ธันวาคม 2562): 203-220.
- มาศวรรค์ จำปาสุต และอุดม ทুমโฆสิต. 2540. องค์การมาตรฐานสากลในประเทศไทย. รายงานสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มุกดา จิตพรมมา. 2552. การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร. วิทยานิพนธ์หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรีย์ แพร่หลาย ชญาพิมพ์ อุสาโห และวรรณิ แกมเกต. (2561). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนขนาดเล็ก. วารสารบริหารและนวัตกรรมการศึกษา. 1(มกราคม-เมษายน 2561):23-46.

- มณูญ เศษแเอ และชวลิต เกิดทิพย์. 2560. การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพของสถานศึกษารางวัลพระราชทานระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 28(2), 23-33.
- ยุทธนา อินต๊ะวงศ์ และ โสภกา อำนวนรัตน์. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาสังกัดอาชีวศึกษาจังหวัดเชียงราย. ศึกษาศาสตร์สาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 4(2): 1-15.
- รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม และก้องกิติ พุสวัตต์. 2545. รายงานวิจัยเรื่อง การพัฒนาดัชนีและเกณฑ์การประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ วิชาเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทริปปี้ด อาร์ต พรินติ้ง.
- รุ่งเรือง สิทธิจันทร์. 2560. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. Pulinet Journal. 4(3): 105-111.
- ราชบัณฑิตยสถาน, 2563. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. ระบบค้นหาศัพท์. ระบบ. ค้นวันที่ 24 พฤษภาคม 2563 จาก <https://dictionary.apps.royin.go.th/>
- ละเอียด ศิลาน้อย. 2562. การใช้มาตรฐานค่าในการศึกษาวิจัยทางสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ การโรงแรมและการท่องเที่ยว. วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 8 (มกราคม-มิถุนายน 2562): 112-126.
- วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์. 2557. การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสาร ภายในและภายนอกองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิลาวลัย โพธิ์ทอง และมนตรี แยมกสิกร. 2558. การคิดเชิงระบบ: ภาคปฏิบัติ. วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร. 5(มกราคม-มิถุนายน 2558): 1-14.
- วิสาขา ภูจินดา. 2558. ระเบียบวิธีวิจัยและสถิติด้านสิ่งแวดล้อม. คณะบริหารการพัฒนาสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรวิฑูร มาณะศิริรานนท์ และณัฐพงศ์ เกษมาริช. 2547. System thinking หัวใจนักคิด. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ Be Right Books (ในเครือเอ็กซ์เปอร์เน็ทบุ๊กส์).
- วีระชัย วุฒิพงษ์ชัยกิจ. 2558. ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์การ กรณีศึกษา บริษัทเอสซีจีแพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 2556. อิทธิพลของการรับรู้ ทศคติ และการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยใน

กำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน. วารสารวิทยบริการ. 24 (มกราคม-มีนาคม 2556): 12-27.

ศศิธร เซาวรัตน์ และชาติรี ศิริสวัสดิ์. 2560. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 411. 8(กรกฎาคม-ธันวาคม 2560): 393-408.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531. เจตคติ. ดี.ดี. บู้สโตร์. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.

สุดีพร ฉันท์เฉลิมพงศ์. 2555. การรับรู้และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสังกัดหน่วยงานคณะ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี. 9(กันยายน-ธันวาคม 2555): 53-60. .

สุภาวดี สมจิตต์ และมยุรา นพพรพันธุ์. 2563. ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ ทักษะคติ ของบุคลากร การสนับสนุนจากองค์กร ปัญหาและอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะพยาบาลศาสตร์ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)กลุ่ม 1. วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยามลักษณะ. 21(กรกฎาคม-ธันวาคม 2563): 78-90.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2560. เอกสารประกอบการสื่อสาร เรื่อง International Accreditation.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2563. ผลการประเมินคุณภาพของสถาบัน. สืบค้นวันที่ 10 มิถุนายน 2563. จาก <http://www.nida.ac.th/th/index.php/nida-about/nida-about-5>

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2562. เอกสารประกอบการประชุมคณบดี/ผู้อำนวยการสำนักการวางแผนและประเมินผล ครั้งที่ 1/2562 วาระที่ 4.2 (ร่าง) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561 (14 กุมภาพันธ์ 2562).

สมบัติ นามบุรี, ทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงานรัฐประศาสนศาสตร์: วารสารวิจัยวิชาการ. 2 (มกราคม-เมษายน 2562): 183-197.

สมศักดิ์ สามัคคีธรรม. บทที่ 2 ความสำนึกรับผิดชอบกับการจัดการสาธารณะ. วารสารร่วมพฤษ์มหาวิทยาลัยเกริก. 34(มกราคม-เมษายน 2559).

ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย, 2540: คู่มือการตรวจสอบและประเมินผลระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา.

ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย. 2554. นโยบาย แนวทางและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2554.

- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ กระทรวงอุตสาหกรรม. 2562. **เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2563 – 2564.** กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ ตะวันออก จำกัด (มหาชน).
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2558. **สื่อสิ่งพิมพ์ เรื่อง วัฒนธรรมคุณภาพ : สร้างคน สร้างชาติ เผยแพร่บนเว็บไซต์ของ สมศ. เมื่อ พฤษภาคม 2558.** ค้นวันที่ 17 กันยายน 2563. จาก <http://www.onesqa.or.th/th/content-view/921/1253/>
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). **วัฒนธรรมคุณภาพ เราจะมีการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรได้อย่างไร ?** ค้นวันที่ 17 กันยายน 2563 จาก <http://www.onesqa.or.th/th/media-view/10701/83/>.
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ส่วนวิจัยและพัฒนา. 2541. **รายงานการสัมมนาทางวิชาการ เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา: ดัชนีบ่งชี้คุณภาพแบบรายงานการศึกษาตนเองและ คู่มือการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษา 7-8 สิงหาคม 2540 ณ อาคารเทพรัตน์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา.**
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. ส่วนวิจัยและพัฒนา. ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544. **นโยบาย แนวทาง และ วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.**
- สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา. 2545. **คู่มือหลักสูตรฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย (ระดับคณะวิชา/หน่วยงานเทียบเท่า).** กรุงเทพฯ: สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2551. **คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. 2552. **หลักสูตรฝึกอบรมนิสิต นักศึกษาเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2554. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553.** พิมพ์ ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558. **เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561.**

- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2560. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2020. **ประวัติทบวงมหาวิทยาลัย**. ค้นวันที่ 23 เมษายน  
2563 จาก <https://mail.mua.go.th/owa/auth/logon.aspx?replaceCurrent=1&url=https%3a%2f%2fmail.mua.go.th%2fowa>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). 2563. **หลักธรรมาภิบาลของการบริหาร  
กิจการบ้านเมืองที่ดี 10 หลัก**. ค้นวันที่ 26 พฤษภาคม 2563. จาก [http://www.  
personnel.ops.go.th/main/index.php/multimedia/video/87-good-governance-center](http://www.personnel.ops.go.th/main/index.php/multimedia/video/87-good-governance-center)
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินผลคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2553. **อภิธาน  
ศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา (QA Glossary)**. จังหวัดนครปฐม: ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
สำนักพิมพ์ฟลิคส์เซ็นเตอร์.
- สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2558. **เอกสาร  
คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาให้ความเห็นชอบการใช้ระบบ  
ประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ณ วันที่ 21 กันยายน 2558**. สืบค้นวันที่ 25  
พฤษภาคม 2563 จาก <http://www.bhes.mua.go.th/>
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2554. **ประกาศสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง  
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**
- สุจิตรา สุนทรหมัด. 2555. **ทัศนคติและการมีส่วนร่วมต่องานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของ  
บุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.  
วารสารวิทยาศาสตร์ลาดกระบัง**. 21 (มกราคม-มิถุนายน 2555): 2-16.
- สุพล จันตะคาด และฉลอง ชาตรุประชีวิ. 2560. **รูปแบบการส่งเสริมวัฒนธรรมคุณภาพของ  
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา**. **วารสารศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนเรศวร**. 19(เมษายน – มิถุนายน 2560): 260-272.
- สุรวี ศุนาลัย. 2555. **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจ  
บัณฑิตย์**. รายงานผลการวิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อรนนท์ หาญยุทธ์. 2557. **การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร  
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย**. **วารสารพยาบาลทหารบก**. 15 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2557):  
280-288.
- อิสระ ทองสามสี และคณะ. 2556. **วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา  
ของรัฐ: การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ**. **วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ศรีวิชัย**. 5(1): 1-16.

- อรอุมา รุ่งเรืองวณิชกุล. 2552. การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อการคิดเชิงระบบของนิสิตปริญญาตรี หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต. (กศ.บ.) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- อังคณา คำวงศ์. 2551. การวิเคราะห์สถานการณ์ความสอดคล้องต่อเนื่องทางยา: ความเข้าใจ เจตคติของเภสัชกรโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาเภสัชกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชกรรมคลินิก ภาควิชาเภสัชกรรมปฏิบัติ คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกสารสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2560. กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ (พ.ศ. 2559-2563) คณะกรรมการบริหาร สมศ. มีมติเห็นชอบในการประชุมครั้งที่ 10/2561 เมื่อวันที่ 12 กันยายน 2560). สัปดาห์ที่ 17 กันยายน 2563. จาก[http://www.thaischool1.in.th/\\_files\\_school/33101188/document/33101188\\_0\\_20180319-113950.pdf](http://www.thaischool1.in.th/_files_school/33101188/document/33101188_0_20180319-113950.pdf)
- อรพนิดา จรัสธนวรรณพัฒน์ สวณีย์ เสริมสุข และบัญชา ศรีสมบัติ. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาขาวิชาการในการดำเนินการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 12(มกราคม-มิถุนายน 2561): 46-59.

## ภาษาอังกฤษ

- A. Storey et al. 2000. **Quality Assurance Chapter 4 in Monitoring Bathing Waters - A Practical Guide to the Design and Implementation of Assessments and Monitoring Programmes.** Business.
- Dictionary. **Accountability.** ค้นวันที่ 25 พฤษภาคม 2563. จาก <http://www.businessdictionary.com/definition/accountability.html>
- Diffin Compare Anything. **Accountability vs. Responsibility.** ค้นวันที่ 25 พฤษภาคม 2563. จาก [https://www.diffen.com/difference/Accountability\\_vs\\_Responsibility](https://www.diffen.com/difference/Accountability_vs_Responsibility)
- Franz HW., Sarcina R. (eds). (2009). **Basic concepts of management and leadership. In: Building Leadership in Project and Network Management.** Springer, Berlin, Heidelberg. DOI [https://doi.org/10.1007/978-3-540-93956-6\\_9](https://doi.org/10.1007/978-3-540-93956-6_9)
- Kanbanize. 2563. **What is Plan-Do-Check-Act (PDCA) Cycle?.** ค้นวันที่ 27 พฤษภาคม 2563. จาก <https://kanbanize.com/lean-management/improvement/what-is-pdca-cycle>
- Khotami. 2017. **The Concept of Accountability in Good Governance. Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR),** Volume 163. International Conference on Democracy, Accountability and Governance (ICODAG 2017). Atlantis Press. ค้นวันที่ 25 พฤษภาคม 2563 จาก <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
- Lean Enterprise Institute. 2563. Making thing better through lean thinking and practice. สืบค้นวันที่ 27 พฤษภาคม 2563. จาก <https://www.lean.org/lexicon/plan-do-check-act>
- Oskamp, S., & Schultz, P. W. (2005). *Attitudes and Opinions: Vol. 3rd ed.* Psychology Press.
- Paul Rookes, Jane Willson. 2000. *Perception: Theory, Development and Organinzation.* Pages 1-2. Routledge. TJ interntional Ltd, Padstow, Cornwall.
- Ronald B. Adler, Lawrence B. Rosenfeld, Russell F. Proctor II. Chapter Outline. *Interplay, 2013. The Process of Interpersonal Communication.* (12th edition) Chapter 4. Publisher: Oxford University Press Custom Publishing, 2013. ค้นวันที่ 12 มิถุนายน 2563 จาก <https://global.oup.com/us/companion.websites/9780199827428/Student/chapt4/outline/>
- Spencer, T. (2016). *Risk Perception : Theories and Approaches.* Nova Science Publishers, Inc.

Techopedia - **The IT Education Site. Quality Assurance (QA).** ค้นวันที่ 30 พฤษภาคม 2563.

จาก <https://www.techopedia.com/definition/9038/quality-assurance-qa>

TECHTARGET NETWORK. 2563. DEFINITION PDCA (plan-do-check-act). ค้นวันที่ 27

พฤษภาคม 2563. จาก <https://whatis.techtarget.com/definition/PDCA-plan-do-check-act>.

University Network (AUN). 2015. **Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level**

**Version 3.** Bangkok: ASEAN University Network (AUN).



**ภาคผนวก ก**

**ชื่อโครงการวิจัย:** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (Participation Factors of Supporting-functioned Personnel in An Internal Education Quality Assurance Data Collection Using the Quality Work Culture Approach: A Case Study of Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration)

**รหัสโครงการวิจัย:** ECNIDA 2020/0118

**ผลการประเมินโครงการวิจัยสำหรับการพิจารณาแบบเร่งด่วน (Expedited Review)**

- รับรอง (Approval)**
- รับรองในหลักการโดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (Approval with minor revisions)
- ไม่สมควรให้การรับรองจนกว่าจะมีการปรับแก้หรือชี้แจงเพิ่มเติม (Deferred for response)
- ไม่รับรอง (Disapproval)

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (การปรับแก้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้วิจัย)

เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย (อายุ 18 ปีขึ้นไป)  
(Participant Information Sheet - 18 years old or older)

เรียน.....

เนื่องด้วยข้าพเจ้า.....นางสาว รัชณี แก้วผ่อง ... คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์..... กำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” โดยมีที่มาของโครงการวิจัย คือ จากการศึกษาที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามระบบ “CUPT-QA” ประกอบด้วย เกณฑ์การกำกับมาตรฐาน เกณฑ์ AUN-QA และเกณฑ์ EdPEX ซึ่งเกณฑ์ทุกเกณฑ์ โดยเฉพาะ AUN-QA และเกณฑ์ EdPEX เป็นเกณฑ์มาตรฐานสากล ซึ่งมีหลักคิดเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลที่เป็นจริง 3-5 ปี ย้อนหลัง เพื่อรายงานการประเมินตนเองประกอบของเกณฑ์ และการประเมินมีการนำวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act มาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้ จำเป็นต้องอาศัยหลักคิดเชิงระบบ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการส่งเสริมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบัน 3 เรื่อง ได้แก่ 1) System thinking 2) Management by fact และ 3) PDCA ซึ่งการศึกษา/วิจัยนี้ จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนางานด้านการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้แนวคิดการทำงานเชิงคุณภาพตามแนวทางสากล

เอกสารนี้จะให้ข้อมูลพื้นฐานของโครงการวิจัยที่ท่านควรศึกษาทำความเข้าใจ เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการเข้าร่วมการวิจัย หากท่านอ่านเอกสารนี้และมีข้อสงสัยใด ๆ เกี่ยวกับโครงการวิจัย ท่านสามารถสอบถามหัวหน้าโครงการวิจัยหรือผู้แทนท่านสามารถนำเอกสารนี้กลับไปอ่านที่บ้านและสามารถหารือกับผู้ที่ท่านต้องการปรึกษาได้

ท่านมีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจว่าจะให้ความร่วมมือหรือไม่ หากท่านไม่เข้าร่วมในการวิจัยนี้ จะไม่มีผลต่อการเรียนหรือหน้าที่การงานของท่าน และเมื่อท่านตัดสินใจเข้าร่วมในโครงการวิจัย หากเกิดผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์จากการวิจัยหรือมีข้อคิดเห็น ข้อข้องใจ หรือคำถามเกี่ยวกับการวิจัยนี้ ท่านสามารถติดต่อนักวิจัยที่.....09-7054-0108.....ในช่วงเวลาราชการ (ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน)

รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัย



รับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
 COA  COE No. 2020/0072  
วันที่รับรอง 22/09/2563

1. ชื่อโครงการวิจัย

(ภาษาไทย) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน:กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

(ภาษาอังกฤษ) Participation factors of supporting-functioned personnel in an Internal Education Quality Assurance data collection using the quality work culture approach: a case study of Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration. 2. ผู้วิจัยหลัก/นักศึกษา/ผู้เก็บข้อมูล

ชื่อ.....นางสาว รัชณี แก้วผ่อง ตำแหน่ง.....  
สถานที่ทำงาน.....คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....  
ที่อยู่.....118.....ถนน เสรีไทย แขวง คลองจั่น เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....02-727-3875.....อีเมล...ratchanee@nida.ac.th.....

3. ผู้วิจัยร่วม/อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.1 ชื่อ.....ดร. นิธินันท์ ธรรมากรนนท์.....  
ตำแหน่ง.....รองศาสตราจารย์.....  
สถานที่ทำงาน.....คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....  
ที่อยู่.....118 ถนน เสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ.....กรุงเทพมหานคร 10240 หมายเลขโทรศัพท์ 0727-3072  
อีเมล... nithinan@as.nida.ac.th

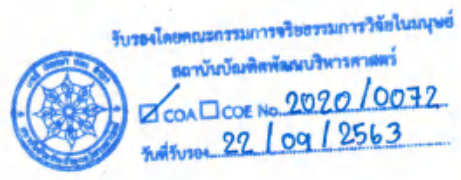
3.2 ชื่อ.....  
ตำแหน่ง.....  
สถานที่ทำงาน.....  
ที่อยู่.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....อีเมล.....

4. แหล่งทุน (ถ้ามี)

.....สำนักวิจัย.....

5. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

- 5.1) เพื่อประเมินการรับรู้นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา
- 5.2) เพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับคณะ และหลักสูตร
- 5.3) เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารคณะ พร้อมนำเสนอปัจจัยและแนวทางที่คาดว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน พร้อมทั้งรับทราบความเห็น และนโยบายของผู้บริหารของคณะรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับการวางแผนทางการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ





6. ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากการวิจัยนี้ คือ

6.1 รับรู้สถานะ และความพร้อมของบุคลากรสายสนับสนุนในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

6.2 การได้รับทราบผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน หรือ ท่านอาจจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ แต่ข้อมูลที่ได้จะมีประโยชน์ต่อ.....คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....

7. ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมการวิจัยนี้เพราะ

ท่านเป็นบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดกลุ่มงานตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และเป็นผู้มีหน้าที่จัดเก็บ จัดทำข้อมูลสารสนเทศ และจัดเตรียมหลักฐานที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

8. วิธีการเก็บข้อมูล

#### 1. กรณีการตอบแบบสอบถาม

หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะขอให้ท่านตอบแบบสอบถามในประเด็น ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป เป็นข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทการจ้างงานของบุคลากร ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน ระดับตำแหน่ง และสถานที่ตั้งของที่ทำงาน

ตอนที่ 2: การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 16 ข้อ

ตอนที่ 3: การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ จำนวน 18 ข้อ

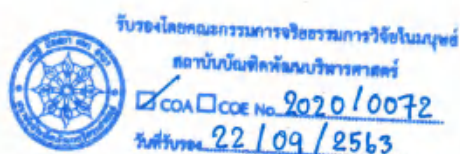
ตอนที่ 4: เจตคติการมีส่วนร่วม จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 5: การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 6: การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 7: ข้อความเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยมีแนวคำถาม จำนวน 7 ข้อ ดังนี้

- 1) ข้อดีของการนำความรู้วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพตามนโยบายของนิต้าไปใช้ในการทำงาน
- 2) สิ่งทีนิต้า และคณะควรปรับปรุงด้านการสื่อสารนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3) สิ่งทีผู้บริหารนิต้าและผู้บริหารคณะควรปรับปรุงด้านการสื่อสารนโยบายด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ
- 4) ข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 5) สิ่งทีคณะ หรือ ท่านควรปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 6) ข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาด้านการส่งเสริมความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กร
- 7) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)



9. ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเข้าร่วมการวิจัย คือ

เคารพการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมการวิจัย กรณีไม่ตอบคำถามที่รู้สึกไม่อยากตอบ หรือ ไม่สบายใจที่จะตอบคำถาม

10. แนวทางการป้องกันความเสี่ยงของโครงการวิจัย (ถ้ามี)

11. สิ่งตอบแทนที่จะได้รับ

มี (โปรดระบุ ของที่ระลึก สำหรับขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน เช่น เป็นปากกา หรือ ของที่ระลึกอื่น ๆ คนละไม่เกิน 100 บาท

ไม่มี

12. ค่าใช้จ่ายที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยจะต้องรับผิดชอบเอง

มี (โปรดระบุ).....

ไม่มี

ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัยจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยการรายงานผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลโดยภาพรวม แต่อาจจะมีคณะบุคคลบางกลุ่มเข้ามาตรวจสอบข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นรายบุคคล เช่น ผู้ให้ทุนวิจัย สถาบันหรือองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจสอบ และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หากมีข้อมูลเพิ่มเติมทั้งด้านประโยชน์และโทษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทราบโดยเร็วและไม่ปิดบัง

ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิถอนตัวออกจากโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้จะไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาและ/หรือหน้าที่การงานของท่านแต่ประการใด

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยตั้งอยู่ที่ ศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ชั้น 5 อาคารนิดาสัมพันธ์ เลขที่ 118 หมู่ที่ 3 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทรศัพท์ 02-727-3313 ในเวลาราชการ หรืออีเมล ecnida@gmail.com หากได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ สามารถติดต่อประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามสถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลข้างต้น

ลงชื่อ .....

(...นางสาว รัชณี แก้วผ่อง.....)

ผู้วิจัยหลัก/นักศึกษา

วันที่.....3...กันยายน.....2563.....



รับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

COA  COE No. 2020/0072

วันรับทราบ 22/09/2563



เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย (อายุ 18 ปีขึ้นไป)  
(Participant Information Sheet - 18 years old or older)

เรียน.....

เนื่องด้วยข้าพเจ้า.....นางสาว รัชณี แก้วม่วง ... คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์..... กำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” โดยมีที่มาของโครงการวิจัย คือ จากการศึกษาที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามระบบ “CUPT-QA” ประกอบด้วย เกณฑ์การกำกับมาตรฐาน เกณฑ์ AUN-QA และเกณฑ์ EdPEX ซึ่งเกณฑ์ทุกเกณฑ์ โดยเฉพาะ AUN-QA และเกณฑ์ EdPEX เป็นเกณฑ์มาตรฐานสากล ซึ่งมีหลักคิดเกี่ยวกับการใช้ข้อมูลที่เป็นจริง 3-5 ปี ย้อนหลัง เพื่อรายงานการประเมินตนเองประกอบของเกณฑ์ และการประเมินมีการนำวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act มาใช้ในการบริหารจัดการ ซึ่งเกณฑ์ต่าง ๆ เหล่านี้ จำเป็นต้องอาศัยหลักคิดเชิงระบบ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายการส่งเสริมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบัน 3 เรื่อง ได้แก่ 1) System thinking 2) Management by fact และ 3) PDCA ซึ่งการศึกษา/วิจัยนี้ จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนางานด้านการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้แนวคิดการทำงานเชิงคุณภาพตามแนวทางสากล

เอกสารนี้จะให้ข้อมูลพื้นฐานของโครงการวิจัยที่ท่านควรศึกษาทำความเข้าใจ เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการเข้าร่วมการวิจัย หากท่านอ่านเอกสารนี้และมีข้อสงสัยใด ๆ เกี่ยวกับโครงการวิจัย ท่านสามารถสอบถามหัวหน้าโครงการวิจัยหรือผู้แทนท่านสามารถนำเอกสารนี้กลับไปอ่านที่บ้านและสามารถหารือกับผู้ที่ท่านต้องการปรึกษาได้

ท่านมีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจว่าจะให้ความร่วมมือหรือไม่ หากท่านไม่เข้าร่วมในการวิจัยนี้ จะไม่มีผลต่อการเรียนหรือหน้าที่การงานของท่าน และเมื่อท่านตัดสินใจเข้าร่วมในโครงการวิจัย หากเกิดผลข้างเคียงที่ไม่พึงประสงค์จากการวิจัยหรือมีข้อคิดเห็น ข้อข้องใจ หรือคำถามเกี่ยวกับการวิจัยนี้ ท่านสามารถติดต่อนักวิจัยที่.....09-7054-0108.....ในช่วงเวลาราชการ (ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน)

รายละเอียดเกี่ยวกับโครงการวิจัย

1. ชื่อโครงการวิจัย

(ภาษาไทย) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน:กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์



รับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

COA  COE No. 2020/072

วันที่รับรอง 22/09/2563

(ภาษาอังกฤษ) Participation factors of supporting-functioned personnel in an Internal Education Quality Assurance data collection using the quality work culture approach: a case study of Graduate School of Public Administration, National Institute of Development Administration. 2. ผู้วิจัยหลัก/นักศึกษา/ผู้เก็บข้อมูล

ชื่อ.....นางสาว รัชณี แก้วผ่อง ตำแหน่ง.....  
สถานที่ทำงาน.....คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....  
ที่อยู่.....118.....ถนน เสร้ไทย แขวง คลองจั่น เขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....02-727-3875.....อีเมล...ratchanee@nida.ac.th.....

3. ผู้วิจัยร่วม/อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.1 ชื่อ.....ดร. นิธินันท์ ธรรมากรนนท์.....  
ตำแหน่ง.....รองศาสตราจารย์.....  
สถานที่ทำงาน...คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....  
ที่อยู่.....118 ถนน เสร้ไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ.....กรุงเทพมหานคร 10240 หมายเลขโทรศัพท์ 0727-3072  
อีเมล... nithinan@as.nida.ac.th

3.2 ชื่อ.....-.....  
ตำแหน่ง.....-.....  
สถานที่ทำงาน.....-.....  
ที่อยู่.....-.....  
หมายเลขโทรศัพท์.....-.....อีเมล.....-.....

4. แหล่งทุน (ถ้ามี)

.....สำนักวิจัย.....

5. วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

5.1) เพื่อประเมินการรับรู้นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการรับรู้การส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา

5.2) เพื่อปรับปรุงกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับคณะ และหลักสูตร

5.3) เพื่อนำผลการศึกษาเสนอผู้บริหารคณะ พร้อมนำเสนอปัจจัยและแนวทางที่คาดว่าจะเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน พร้อมทั้งรับทราบความเห็น และนโยบายของผู้บริหารของคณะรัฐประศาสนศาสตร์เกี่ยวกับการวางแผนทางการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ



รับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

COA  COE No. 2020/0072

วันที่รับรอง 22 / 09 / 2563



6. ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับจากการวิจัยนี้ คือ

6.1 รับรู้สถานะ และความพร้อมของบุคลากรสายสนับสนุนในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

6.2 การได้รับทราบผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน หรือ ท่านอาจจะไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการเข้าร่วมโครงการวิจัยนี้ แต่ข้อมูลที่ได้จะมีประโยชน์ต่อ.....คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....

7. ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมการวิจัยนี้เพราะ

เป็นผู้บังคับบัญชาของบุคลากรสายสนับสนุนตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

8. วิธีการเก็บข้อมูล

### 1. กรณีการสัมภาษณ์

หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจะขอสัมภาษณ์ในประเด็น ดังต่อไปนี้

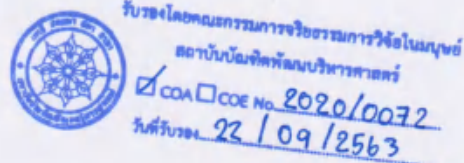
1. ความสำคัญของถ่ายทอดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันไปสู่การปฏิบัติระดับคณะ
  2. ความสำคัญของถ่ายทอดนโยบายวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ 3 เรื่อง ได้แก่ 1) System thinking 2) Management by fact 3) PDCA ไปสู่การปฏิบัติระดับคณะ
  3. แนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (นอกเหนือจากตัวแปรการวิจัยที่เสนอ)
  4. แนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์รู้สึก หรือมีพฤติกรรมแสดงความรับผิดชอบร่วมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
  5. แนวทางการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์
  6. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์
- ซึ่งประกอบด้วยคำถาม.....6...ข้อ....ซึ่งจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที/ชั่วโมง โดยจะขอสัมภาษณ์ที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ ชั้น 10

2. ในระหว่างทำการ สัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะขออนุญาต (บันทึกเสียง) และจะดำเนินการทำลายข้อมูลภายหลังเสร็จสิ้นการวิจัย

9. ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเข้าร่วมการวิจัย คือ

เคารพการตัดสินใจของผู้เข้าร่วมการวิจัย กรณีไม่ตอบคำถามที่รู้สึกไม่อยากตอบ หรือ ไม่สบายใจที่จะตอบคำถาม

10. แนวทางการป้องกันความเสี่ยงของโครงการวิจัย (ถ้ามี)



11. สิ่งตอบแทนที่จะได้รับ

มี (โปรดระบุ ของที่ระลึก สำหรับขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน เช่น เป็นปากกา หรือ ของที่ระลึกอื่น ๆ คนละไม่เกิน 100 บาท

ไม่มี

12. ค่าใช้จ่ายที่ผู้เข้าร่วมการวิจัยจะต้องรับผิดชอบเอง

มี (โปรดระบุ).....

ไม่มี

ข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัยจะถูกเก็บรักษาไว้ ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยการรายงานผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลโดยภาพรวม แต่อาจจะมีคณะบุคคลบางกลุ่มเข้ามาตรวจสอบข้อมูลของผู้เข้าร่วมการวิจัยเป็นรายบุคคล เช่น ผู้ให้ทุนวิจัย สถาบันหรือองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจสอบ และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หากมีข้อมูลเพิ่มเติมทั้งด้านประโยชน์และโทษที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะแจ้งให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยทราบโดยเร็วและไม่ปิดบัง

ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิถอนตัวออกจากโครงการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมการวิจัยหรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัยนี้จะไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาและ/หรือหน้าที่การงานของท่านแต่ประการใด

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยตั้งอยู่ที่ ศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ชั้น 5 อาคารนิดาสัมพันธ์ เลขที่ 118 หมู่ที่ 3 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240 โทรศัพท์ 02-727-3313 ในเวลาราชการ หรืออีเมล ecnida@gmail.com หากได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ สามารถติดต่อประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์ประสานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามสถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลข้างต้น

ลงชื่อ .....

(...นางสาว รัชณี แก้วผ่อง.....)

ผู้วิจัยหลัก/นักศึกษา

วันที่.....3...กันยายน.....2563.....



รับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

COA  COE No. 2020/0072

วันที่รับขอ 22 / 09 / 2563



## หนังสือแสดงความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัย (อายุ 18 ปีขึ้นไป)

(Informed Consent Form to Participate in a Research Study - 18 years old or older)

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....อายุ.....ปี อาศัยอยู่ บ้านเลขที่.....  
ถนน.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....อีเมล.....

ขอแสดงความสมัครใจเข้าร่วมโครงการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทาง  
วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน:  
กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัย ประเด็นคำถามใน แบบสัมภาษณ์  
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไข  
และสิ่งตอบแทนที่จะได้รับ โดยได้อ่านหรือรับทราบข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัยโดยตลอด อีกทั้งยังได้รับ  
คำอธิบายและตอบข้อสงสัยจาก นางสาว รัชณี แก้วม่วง ผู้วิจัยหลักเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้าได้รับทราบถึงสิทธิ ข้อมูล ทั้งประโยชน์และความเสี่ยงจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัวหรือ  
งดเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อข้าพเจ้าในอนาคต

ข้าพเจ้าอนุญาตให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จาก การสัมภาษณ์ และการบันทึกเสียง ของข้าพเจ้า โดยได้การรับรองจากผู้วิจัย  
ว่าจะเก็บรักษาข้อมูลของข้าพเจ้าไว้เป็นความลับ และจะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอผลการวิจัยเป็น  
ข้อมูลโดยภาพรวมเพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัยนี้  
โดยตลอดแล้ว และข้าพเจ้ามีสิทธิขอสำเนาเอกสารนี้จากผู้วิจัยหลักได้ จึงลงลายมือชื่อไว้

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

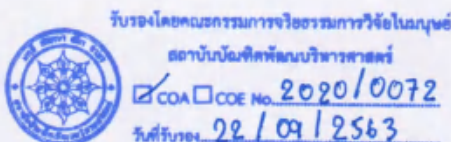
(..นางสาว...รัชณี.....แก้วม่วง...)

ผู้เข้าร่วมการวิจัย/ผู้ให้ข้อมูล/ผู้แทน

ผู้วิจัยหลัก/ผู้ขอความยินยอม

วันที่.....

วันที่.....



## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน: กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

### คำชี้แจง:

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ การประเมินเจตคติต่อการมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา และ การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา โดย แบบสอบถามแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป
- ตอนที่ 2: การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- ตอนที่ 3: การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ
- ตอนที่ 4: เจตคติการมีส่วนร่วม
- ตอนที่ 5: การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- ตอนที่ 6: การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทางวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพการศึกษา
- ตอนที่ 7: ข้อความเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบพระคุณท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านเป็นความลับ และจะใช้ประโยชน์ในการศึกษานี้เท่านั้น



## ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไป

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

### 1. เพศ

- ชาย  หญิง

### 2. อายุ

- Generation Y (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2523-2543)  
 Generation X (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2508-2522)  
 Baby Boomer (เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2489-2507)

### 3. ประเภทการจ้างงานของบุคลากร

- พนักงานสถาบัน  พนักงานคณะ

### 4. ประสบการณ์การทำงาน

- น้อยกว่า 3 ปี  3-5 ปี  6-9 ปี  มากกว่า 10 ปี

### 5. ตำแหน่งงาน

- นักวิชาการศึกษา  นักวิชาการพัสดุ  
 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป  นักวิชาการเงินและบัญชี  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

### 6. ระดับตำแหน่ง

- ระดับปฏิบัติการ  ระดับชำนาญการ

### 7. สถานที่ตั้งของที่ทำงาน

- ในสถานที่ตั้ง (กรุงเทพฯ)  ศูนย์การศึกษา จังหวัดชลบุรี  
 ศูนย์การศึกษา จังหวัดพิษณุโลก  ศูนย์การศึกษา จังหวัดอุดรธานี  
 ศูนย์การศึกษา จังหวัดนครราชสีมา  ศูนย์การศึกษา จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 2: การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน	การรับรู้	
	ใช่	ไม่รู้
1. ผู้บริหารนิสิต มีการสื่อสารการเลือกเกณฑ์การประกันคุณภาพ การศึกษา ภายใน “ระบบ CUPT-QA”		
2. นิสิตมีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุน การประกันคุณภาพการศึกษา		
3. หัวหน้ากลุ่มงานของท่านมีการสื่อสารนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน		
4. ผู้บริหารคณะมีการสื่อสารความสำคัญของการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน		
5. ท่านทราบว่าทุกหลักสูตรของนิสิตมีการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาทุกปีการศึกษา		
6. ท่านเข้าใจว่าเกณฑ์ AUN-QA เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอาเซียน		
7. ท่านทราบว่านิสิตมีการอบรมเกณฑ์ AUN-QA และเกณฑ์ EdPEX		
8. ท่านเคยทราบว่ากองบริการการศึกษามีการติดตามผลการดำเนินงาน องค์ประกอบที่ 1 ทุกปีการศึกษา		
9. ท่านทราบผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน		
10. การประกวดหน่วยงานระดับคณะมีการใช้เกณฑ์การประเมินตาม หลักการของเกณฑ์ EdPEX		
11. เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ระบบ CUP-QA เริ่มใช้มา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558		
12. หัวหน้ากลุ่มงาน หรือ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการวางแผนจัดเก็บ ข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน		



การรับรู้ความสำคัญของนโยบายการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน (ต่อ)	การรับรู้	
	ใช่	ไม่ใช่
13. บุคคลทั่วไปสามารถเข้าไปดูข้อมูล Common Data Set ของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดของกระทรวง อว. ผ่านเว็บไซต์ CHE-QA Online		
14. ท่านทราบว่าสภาสถาบัน (นิตา) มีบทบาทในการเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน		
15. ผู้บริหารคณะแจ้งผลประกันคุณภาพการศึกษาให้บุคลากรทราบ		
16. ผู้บริหารนิตาเปิดโอกาสให้คณะเลือกใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาสากลตามบริบทของคณะ		

ตอนที่ 3: การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ ฯ	การรับรู้	
	ใช่	ไม่ใช่
1. ผู้บริหารนิตาส่งเสริมให้เกิดการคิดอย่างเป็นระบบ		
2. ผู้บริหารนิตาส่งเสริมให้เกิดทักษะการเรียนรู้จากที่ทำงาน		
3. ผู้บริหารคณะวางวัตถุประสงค์ และมุ่งผลลัพธ์จากการทำงานในแต่ละโครงการ		
4. หัวหน้ากลุ่มงานของท่านมอบหมายให้ท่านทำแผนปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่เน้นผลลัพธ์โดยใช้หลักคิดเชิงระบบ (System thinking)		
5. ท่านเข้าใจว่าผู้บริหารนิตาส่งเสริมให้บุคลากรวิเคราะห์ข้อมูลจริงที่ได้จากการทำงานเพื่อทราบปัญหาในการทำงาน		
6. หัวหน้ากลุ่มงานของท่านอธิบายให้ท่านทราบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลจริงที่ได้จากการทำงานเพื่อเรียนรู้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานของท่าน		
7. ท่านรับรู้ว่ามีนิตามีการส่งเสริมให้บุคลากรใช้ระบบสารสนเทศสำหรับจัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานของคณะ เช่น ระบบ HRIS, SMS, TMS, RMS เป็นต้น		



รับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

COA  COE No. 2020/0072  
วันที่รับชม 22/09/2563

การรับรู้นโยบายการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ ฯ (ต่อ)	การรับรู้	
	ใช่	ไม่รู้
8. ท่านรับรู้ว่าคุณบริหารคณะถ่ายถอดนโยบายการทำงานแบบมุ่งผลลัพธ์		
9. ท่านเข้าใจว่าผลงานเชิงพัฒนาในแบบประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีสะท้อนนโยบายการส่งเสริมหลักคิดเชิงระบบของนิต้า		
10. ท่านรับรู้ว่าคุณบริหารนิต้าส่งเสริมให้บุคลากรมีการอบรมเกี่ยวกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สำคัญ		
11. หัวหน้ากลุ่มงานของท่านมอบหมายให้ทำแผนปฏิบัติงานโดยใช้การทำงานตามวงจรคุณภาพ (Plan-Do-Check-Act)		
12. ท่านรับรู้ว่าคุณบริหารการวางแผนปฏิบัติราชการของนิต้ามีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA		
13. ท่านรับรู้ว่าคุณบริหารคณะมีการติดตามผลการปฏิบัติงานของทุกกลุ่มงานผ่านวาระการประชุมระดับคณะ		
14. ท่านทราบว่านิต้ามีการควบคุมคุณภาพของหลักสูตรโดยใช้เกณฑ์การประเมินสากล เช่น AUN-QA, AACSB ตามวงจรคุณภาพ PDCA		
15. ท่านศึกษาแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายการส่งเสริมการทำงานเชิงคุณภาพ PDCA จากการศึกษาคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา		
16. ท่านทราบว่าผู้บริหารนิต้าใช้ค่านิยมหลักและแนวคิดของเกณฑ์ EdPEX เพื่อประเมินผลการจัดการข้อมูลจริงในระดับคณะและสถาบัน		
17. ท่านรับรู้ว่าคุณบริหารเผยแพร่นโยบายการสร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ ภายในสถาบัน		
18. ท่านรับรู้ว่าคุณบริหารการสำรวจความเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับการแสดงออกตามวัฒนธรรมองค์การของนิต้า		



รับรองโดยคณะกรรมการการประเมินการวิจัยในมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

COA  COE No. ๒๐๒๐/๐๐๗๒

วันที่รับรอง ๒๒/๐๙/๒๕๖๓



ตอนที่ 4: เจตคติการมีส่วนร่วม

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ท่านมีความเห็นต่อข้อความต่อไปนี้อย่างไร	ระดับเจตคติ				
	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำมาก (1)
1. ท่านไม่ชอบเข้าร่วมอบรมเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา					
2. ท่านเห็นว่าสถาบันอุดมศึกษาควรเปิดเผยข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาอย่างโปร่งใส					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานของท่านให้เป็นปัจจุบันเสมอ					
4. ท่านไม่ชอบบรรยากาศการเข้าร่วมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา					
5. ท่านคิดว่าบุคลากรทุกระดับในนิติศาามีความตั้งใจพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน					
6. ท่านคิดว่าการจัดทำข้อมูลเพื่อนำมาใช้ใช้ในการทำงานเป็นเรื่องยุ่งยาก และเสียเวลา					
7. ท่านให้ความร่วมมือกับผู้บริหารนิติศา และผู้บริหารคณะพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพระดับสากล					
8. ท่านมีส่วนร่วมในเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการจัดทำข้อมูลระดับคณะ					
9. การทำงานตามวงจรคุณภาพ PDCA เหมาะกับงานประกันคุณภาพการศึกษาเท่านั้น					
10. ท่านมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาเรื่องความผิดพลาดของข้อมูล					
11. ท่านสนใจเรียนรู้เกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา					



รับรองโดยคณะกรรมการการประกันการวิจัยในมนุษย์

สถาบันนิติศาพัฒนบริหารศาสตร์

COA  COE No. 2020/0072

วันที่รับรอง 22/09/2563

ท่านมีความเห็นต่อข้อความต่อไปนี้อย่างไร	ระดับเจตคติ				
	สูงมาก (5)	สูง (4)	ปานกลาง (3)	ต่ำ (2)	ต่ำมาก (1)
12. ท่านเชื่อว่าหากบุคลากรของนิด้ามีส่วนร่วมในการนำวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาใช้จะช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ของคณะและนิด้าเป็นจริง					
13. ท่านเห็นว่าเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องของกลุ่มงานแผนและพัฒนาเท่านั้น					
14. ถ้าท่านเห็นข้อมูลที่น่าจะใช้ในงานประกันคุณภาพการศึกษาท่านจะรีบเก็บและส่งต่อให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ประโยชน์					
15. ท่านยินดีเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาหากได้รับมอบหมาย					
16. ท่านเห็นว่าความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในขึ้นอยู่กับความร่วมมือของบุคลากรสายวิชาการ					
17. ท่านคิดว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นเรื่องจำเป็น					



รับรองโดยคณะกรรมการพิจารณาการวิจัยในมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

COA  COE No. 2090/0072

วันที่รับขอ 22/09/2563

ตอนที่ 5: การมีความรับผิดชอบร่วมเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ท่านมีความเห็นต่อข้อความต่อไปนี้อย่างไร	การมีส่วนร่วม					
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย
<b>ความรับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลด้านปัจจัยนำเข้า</b>						
1. ท่านศึกษากฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องก่อนทำงานที่ได้รับมอบหมาย						
2. ท่านศึกษาข้อบังคับว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุนของนิด้า						
3. ท่านศึกษากฎระเบียบจัดทำงบประมาณของโครงการ						
4. ท่านจัดเตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน						
5. ท่านวางแผนการใช้งบประมาณสำหรับการปฏิบัติงาน						
6. ท่านจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้าตามองค์ประกอบของเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายใน						
7. ท่านมีจัดทำรายการความต้องการใช้ทรัพยากรก่อนการปฏิบัติงาน						
9. ท่านจัดเก็บข้อมูลของกลุ่มงานอื่นเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานในหน้าที่ของท่าน						
10. ท่านจัดทำรายชื่อบุคลากรทุกคนในคณะเพื่อการประสานงานได้ทันที						
<b>ความรับผิดชอบในการจัดทำข้อมูลด้านกระบวนการ</b>						
11. ท่านยินดีเปิดเผยหลักเกณฑ์ ขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานและข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ร้องขอตามกรอบของกฎหมาย						



ท่านมีความเห็นต่อข้อความต่อไปนี้อย่างไร	การมีส่วนร่วม					
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย
12. ท่านพัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความรู้ และความชำนาญในงานที่ปฏิบัติเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่เสมอ						
13. ท่านการจัดเก็บหลักฐานการปฏิบัติงานให้พร้อมรับการตรวจสอบ						
14. ท่านระมัดระวังเรื่องการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลสู่สาธารณะ						
15. ท่านส่งข้อมูลให้หัวหน้ากลุ่มงานตรวจสอบก่อนส่งมอบให้ผู้เกี่ยวข้อง						
16. ท่านไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของหน่วยงาน						
17. ท่านปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุนของนิต้า						
18. ท่านให้เหตุผลของการกระทำได้ หรือไม่ได้ตามระกฎ ระเบียบ ข้อบังคับแก่ผู้รับบริการ						
19. ท่านตัดสินใจเลือกให้ข้อมูลของคณะในทางที่เป็นประโยชน์กับงานของท่าน						

รับรองโดยคณะกรรมการการขออัตรการวิจัยในมนุษย์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
 COA  COE No. 2020/0072  
วันที่รับฯ 22/09/2563



ตอนที่ 6: การมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์ในการนำแนวทาง  
วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพ  
การศึกษา

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ท่านมีความเห็นต่อข้อความต่อไปนี้อย่างไร	การมีส่วนร่วม					
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะ ไม่เคย	ไม่เคย
1. ท่านทำความเข้าใจเกี่ยวกับผลการประเมิน คุณภาพการศึกษาของหลักสูตรเพื่อปรับปรุงงานที่ เกี่ยวข้องของท่าน						
2. ท่านนำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพศึกษามา วางแผนการปรับปรุง						
3. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะให้ผู้เกี่ยวข้อง ออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา						
4. ท่านจัดข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นข้อมูลใน การตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่าน						
5. ท่านวางแผนปฏิบัติงานจัดเก็บข้อมูล โดย ตั้งเป้าหมายก่อนกำหนดกระบวนการทำงาน						
6. ท่านรายงานข้อมูลผลการปฏิบัติงาน โดยนำเสนอตามวงจรคุณภาพ PDCA						
7. ท่านทำแผนปฏิบัติงาน และกำหนดตัววัด ความสำเร็จ						
8. ท่านใช้หลักการคิดเชิงระบบมาใช้ในการ เขียนแผนงาน/โครงการ						
9. ท่านนำข้อมูลเชิงประจักษ์มาใช้ในการอ้างอิง การเขียนแผนงาน/โครงการ หรือการนำเสนอ ผลงาน						
10. ท่านนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้ในการ การวิเคราะห์เพื่อวางแผนการปฏิบัติงาน						
11. ท่านไม่มีเวลาสรุปข้อมูลผลการดำเนินงาน ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์						



รับรองโดยคณะกรรมการการวิจัยและการวัดในมนุษย์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

COA  COE No. 2020/0072

วันที่รับขอ 22/09/2563

ท่านมีความเห็นต่อข้อความต่อไปนี้อย่างไร	การมีส่วนร่วม					
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	แทบจะไม่เคย	ไม่เคย
12. ท่านพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของตนเองอย่างต่อเนื่อง						
13. ท่านวางแผนเรื่องกรอบเวลาการทำข้อมูลการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา						
14. ท่านนำข้อมูลย้อนหลัง 3-5 ปี มาใช้ประโยชน์ในการทำงาน						
15. ท่านไม่เคยมีส่วนร่วมในการสนับสนุนข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา						
16. ท่านเสนอปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลของเพื่อนร่วมงานที่ไม่เป็นระบบ						
17. ท่านอธิบายถึงประโยชน์ของการจัดทำแผนการปฏิบัติงานให้เพื่อนร่วมงานฟัง						
18. ท่านกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานโดยเน้นประโยชน์ และผลกระทบที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
19. ท่านพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้ข้อมูลสารสนเทศของคณะ						
20. ท่านตรวจสอบผลประเมินคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานของท่าน						

รับรองโดยคณะกรรมการการวิจัยและพัฒนา  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
 COA  COE No. 2020/0072  
 วันที่รับรอง 22/09/2563



ตอนที่ 7: ข้อความเห็น/ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ข้อดีของการนำความรู้วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพตามนโยบายของนิด้าไปใช้ในการทำงาน

.....

.....

.....

2. สิ่งที่นิด้า และคณะควรปรับปรุงด้านการสื่อสารนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

.....

.....

.....

3. สิ่งที่ผู้บริหารนิด้าและผู้บริหารคณะควรปรับปรุงด้านการสื่อสารนโยบายด้านการส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

.....

.....

.....

5. สิ่งที่คณะ หรือ ท่านควรปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะของท่านเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาด้านการส่งเสริมความรับผิดชอบร่วมต่อองค์กร

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

\*\*\*ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม\*\*\*



รับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

สถาบันวิจัยและพัฒนาบริหารศาสตร์

COA  COE No. 2020/0072

วันที่รับรอง 22/09/2563

แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง

ชื่อโครงการวิจัย: ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายสนับสนุนในการนำแนวทาง  
วัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาภายใน:กรณีศึกษาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ชื่อ-สกุล ผู้สัมภาษณ์.....นางสาว รัชณี แก้วผ่อง.....

วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์ .....

เวลา.....สถานที่.....

ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ คนที่ .....

วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์ .....

เวลา.....สถานที่.....

\*(ร่าง) แนวคำถามในการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง โดย ผู้สัมภาษณ์มีความตั้งใจถามผู้  
ให้ข้อมูลที่สำคัญแสดงความเห็นระหว่างการสนทนาตามประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของถ่ายทอดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันไปสู่  
การปฏิบัติระดับคณะ

.....  
.....

2. ความสำคัญของถ่ายทอดนโยบายวัฒนธรรมการทำงานเชิงคุณภาพ 3 เรื่อง ได้แก่  
1) System thinking 2) Management by fact 3) PDCA ไปสู่การปฏิบัติระดับคณะ

.....  
.....



รับรองโดยคณะกรรมการการวิจัยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
 COA  COE No. 2020/0072  
วันที่รับรอง 22/09/2563



3. แนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์มีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (นอกเหนือจากตัวแปรการวิจัยที่เสนอ)

.....

.....

4. แนวทางการส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐประศาสนศาสตร์รู้สึก หรือมีพฤติกรรมแสดงความรับผิดชอบร่วมตามหลักธรรมาภิบาลของบุคลากรสายสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

.....

.....

5. แนวทางการบริหารจัดการข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

.....

.....

6. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะรัฐประศาสนศาสตร์

.....

.....

(\*อาจมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างการประชุม เนื่องจาก เป็นการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกสัมภาษณ์กล่าวถึงเนื้อหาอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องตลอดการสัมภาษณ์)



รับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์  
สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์  
 COA  COE No. 2020/0072  
วันที่รับขอ 22/09/2563