แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

นางทัศนีย์ อาดำ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

พ.ศ. 2561

บทคัดย่อ

ชื่องานวิจัย	:	แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ชื่อผู้เขียน	:	นางทัศนีย์ อาดำ
		ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
		สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิไกร งามศิริจิตต์
ปีพุทธศักราช	:	2561

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และนำเสนอแนวทางเชิงบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยได้นำทฤษฎีแรงจูงใจและกระบวนการการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 296 คน ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทาการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมมีผลต่อในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 1) ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ 2) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และ 3) การสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละหัวข้อของปัจจัยสนับสนุนขององค์กรพบว่า การเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และการได้รับสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก เป็นปัจจัย

หลักที่มีอิทธิพลทำให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้บริหารระดับสถาบันจะเป็นผู้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ โดยมอบหมายให้หน่วยงานภายในสถาบันได้ขับเคลื่อนระบบคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้ แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ และ 2) ปัจจัยค้ำจุน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยจูงใจ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง แต่ทั้งนี้การที่หน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพไว้ชัดเจน ซึ่งเป็นการระบุหรือมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งดำเนินการเกี่ยวกับระบบคุณภาพ รวมถึงการมอบหมายงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถและจูงใจให้อยากปฏิบัติไม่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสำหรับปัจจัยค้ำจุน ซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการบังคับบัญชาเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยเฉพาะในเรื่องการให้เงินเดือนหรือค่าผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เงินตอบแทนพิเศษ เพิ่มขึ้นหรือลดลงไม่ก่อให้เกิดแรงจูงในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกไม่ใช่ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องสำหรับบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี จากการที่ผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลือในการให้ข้อมูล คำปรึกษา ข้อแนะนำ ความคิดเห็นจากบุคคลหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วุฒิไกร งามศิริจิตต์ ที่ปรึกษางานวิจัยฉบับนี้ ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำปรึกษาและข้อแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัยในทุกขั้นตอน รวมทั้งช่วยตรวจสอบแก้ไขด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดียิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจกับผู้วิจัย และขอบขอบคุณ พี่ น้อง เพื่อน ตัวแทนหน่วยงานต่างๆ ที่ให้ความกรุณาเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการเก็บแบบสอบถามให้ผู้วิจัย อีกทั้งขอขอบคุณบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม จนงานวิจัยฉบับได้เสร็จสมบูรณ์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณสำนักวิจัยที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ทุนอุดหนุนการศึกษาวิจัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ทัศนีย์ อาดำ

มกราคม 2561

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ ..... **ก**

กิตติกรรมประกาศ ..... **ค**

สารบัญ ..... **ง**

สารบัญตาราง ..... **ช**

สารบัญภาพ ..... **ฎ**

บทที่ 1 บทนำ **1**

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ 1

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา 3

1.3 ขอบเขตและวิธีการวิจัย 3

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา 3

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร 4

1.4 ระยะเวลาการศึกษา 4

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง **5**

2.1 ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support theory; POS) 5

2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg 11

2.3 ความหมายของแรงจูงใจ 13

2.4 ทฤษฎีของ Walter A. Schewhart 14

2.5 ทฤษฎีของ Dr. William Edwards Deming 15

2.6 ทฤษฎีของ Joseph M. Juran 17
2.7 ทฤษฎีของ Philip B. Crosby 17
2.8 ทฤษฎีของ Armand V. Feigenbaum 18
2.9 ทฤษฎีของ Kaoru Ishikawa 18
2.10 ความหมายของคุณภาพ 19
2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 20
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 22
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย 22
3.2 สมมติฐานการวิจัย 24
3.3 นิยามศัพท์ 24
3.4 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา 28
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 29
3.6 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 31
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล 31
3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 32
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 33
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง 33
4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร 36
4.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 41
4.4 การวิเคราะห์การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 54
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน 61

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 75

5.1 สรุปผลการวิจัย 76

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 76

5.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร 76

5.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 77

5.1.4 การวิเคราะห์การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 81

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย 83

5.3 การอภิปรายผลการวิจัย 93

5.3.1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร 93

5.3.1.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 93

5.3.1.2 ผลการวิเคราะห์จากสมมติฐานการวิจัย 94

5.3.2 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพ 95

5.3.2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 95

5.3.2.2 ผลการวิเคราะห์จากสมมติฐานการวิจัย 96

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา 99

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป 101

บรรณานุกรม 102

ภาคผนวก 107

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 108

ภาคผนวก ข การทดสอบความเชื่อถือได (Reliability) 117

ประวัติย่อผู้วิจัย 123

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 4. 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละจำแนกตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ 34

ตารางที่ 4. 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรโดยรวม และรายด้าน 36

ตารางที่ 4. 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพโดยรวม และรายข้อ 37

ตารางที่ 4. 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพโดยรวม และรายข้อ.....38

ตารางที่ 4. 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารโดยรวม และรายข้อ ...39

ตารางที่ 4. 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรในภาพรวมของแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 41

ตารางที่ 4. 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจโดยรวม และรายด้าน 42

ตารางที่ 4. 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม และรายข้อ 43

ตารางที่ 4. 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม และรายข้อ 44

ตารางที่ 4. 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัย จูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม และรายข้อ 45

ตารางที่ 4. 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบโดยรวม และรายข้อ 46

ตารางที่ 4. 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวม และรายข้อ 47

ตารางที่ 4. 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัย ค้ำจุนโดยรวม และรายด้าน.....48

ตารางที่ 4. 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม และรายข้อ 49

ตารางที่ 4. 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานโดยรวม และรายข้อ 50

ตารางที่ 4. 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัย ค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวม และรายข้อ.....51

ตารางที่ 4. 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัย ค้ำจุน ด้านสภาพการทำงานโดยรวม และรายข้อ 52

ตารางที่ 4. 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัย ค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชาโดยรวม และรายข้อ 53

ตารางที่ 4. 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยรวม และรายด้าน 54

ตารางที่ 4. 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการวางแผนการดำเนินงานโดยรวม และรายข้อ 55

ตารางที่ 4. 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการดำเนินงานโดยรวม และรายข้อ 56

ตารางที่ 4. 22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการตรวจสอบหรือการประเมินโดยรวมและรายข้อ 58

ตารางที่ 4. 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยรวม และรายข้อ 59

ตารางที่ 4. 24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 61

ตารางที่ 4. 25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมมีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 62

ตารางที่ 4. 26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในแต่ละด้าน 63

ตารางที่ 4. 27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในแต่ละด้าน 64

ตารางที่ 4. 28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน.....66

ตารางที่ 4. 29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 67

ตารางที่ 4. 30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน.....68

ตารางที่ 4. 31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน 69

ตารางที่ 4. 32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้าน 71

ตารางที่ 4. 33 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้าน.....72

ตารางที่ 4. 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวม 73

ตารางที่ 5. 1 สรุปสมมติฐานทางการวิจัย.....83

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 2.1 วงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) เป็นวงจรที่ดำเนินการเพื่อที่จะนำไปสู่การดำเนินการแก้ปัญหา ปรับปรุง และพัฒนางานให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้.....16

ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....23

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันสภาวะเศรษฐกิจมีสภาพการแข่งขันสูงทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ องค์การธุรกิจต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อการอยู่รอดและอยู่ได้ภายใต้สิ่งแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อรับมือกับความเสี่ยงและความสามารถในการแข่งขันของตลาดที่มีการแข่งขันสูง จึงควรที่จะพัฒนากระบวนการการบริหารจัดการองค์การของตนเอง วิสัยทัศน์ของผู้บริหารการบริหารจัดการ ตลอดจนคุณภาพของทรัพยากรบุคคลในแต่ละองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ขณะเดียวกันระบบบริหารจัดการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนให้องค์การดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ดังนั้นระบบบริหารจัดการจึงต้องมีการปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานตลอดจนการตรวจสอบหาจุดบกพร่องเพื่อหาแนวทางแก้ไขต่อไป สถาบันการศึกษาก็เช่นเดียวกันมีการแข่งขันที่สูง เนื่องจากพลวัติของโลกการศึกษาที่เปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่องและตลอดเวลา สถาบันการศึกษาทุกแห่งจึงต้องปรับกระบวนทัศน์การบริหารจัดการอย่างมากเพื่อพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันในสถาบันการศึกษา ดังนั้นการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารจัดการมีความยั่งยืนมากขึ้น (มานพ ศิริชวลิต, 2551)

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์จำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันในตลาดของการศึกษา โดยสถาบันมุ่งพัฒนาบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่สังคม มีการจัดการในการพัฒนาสถาบันในทุก ๆ ด้าน และธำรงไว้ซึ่งการเป็นสถาบันชั้นนำในด้านการพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งสถาบันได้รับการก่อตั้งโดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9 โดยเมื่อราว พ.ศ. 2503 ได้ทรงปรารภกับนายเดวิด รอกกิเฟลเลอร์ ถึงเรื่องที่จะปรับปรุงการสถิติของชาติ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ และในที่สุดได้มีการจัดทำโครงการเสนอรัฐบาล โดยให้ตั้ง Graduate Institute of Development Administration (GIDA) ขึ้น ต่อมารัฐบาลได้ตั้งคณะกรรมการพิจารณาจัดตั้งสถาบันพัฒนาการบริหารแห่งชาติเพื่อพิจารณาจัดตั้งสถาบันสอนวิชาการบริหารเกี่ยวกับการพัฒนาประเทศ โดยได้นำโครงการ GIDA ของ ดร. สเตซี เมย์ มาศึกษาและนำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีว่าควรจะตั้งสถาบันพัฒนาการบริหาร (Institute of Development Administration) ดำเนินการสอนในขั้นปริญญาโท

และปริญญาเอก การศึกษาฝึกอบรม และการวิจัย ต่อมาจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็น สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) (http://www.nida.ac.th) โดยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้มีนโยบายที่จะมุ่งสู่การเป็น “World Class University” และสนับสนุนความเป็นสากล (Internationalization) เพื่อก้าวไปสู่คุณภาพที่เป็นเลิศระดับสากล (Internationalization Quality Excellence) ด้วยการขับเคลื่อนทั้งในระดับสถาบัน และคณะ/สำนักให้เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งมีการกำหนดไว้ในแผนพัฒนาระยะยาว 15 ปี ของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พ.ศ.2551 – 2565

ในปี พ.ศ. 2551 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้ความสำคัญกับระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายสูงสุดในแผนยุทธศาสตร์ คือ การพัฒนาสถาบันสู่ความเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำของโลก (World Class University) โดยมีกระบวนการภายใน (Internal Process) 3 ด้าน คือ 1) ความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ (Academic Excellence) 2) ความเป็นเลิศทางด้านการบริหารจัดการ (Management Excellence) และ 3) ความเป็นเลิศทางด้านการบริการ (Service Excellence) การที่สถาบันจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านสนับสนุน ปัจจัยด้านบุคลากรถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง ในการผลักดันและขับเคลื่อนระบบบริหารคุณภาพ

แรงจูงใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรของสถาบันฯ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมของบุคคล เป็นองค์ประกอบที่กระตุ้นผลักดัน ชักจูง ให้บุคคลปฏิบัติหน้าที่ การขับเคลื่อนจำเป็นต้องมีแรงจูงใจองค์กรเพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความปรารถนาทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจึงมีปัจจัยมาจากแรงจูงใจของบุคคลเป็นสำคัญ การเข้าใจการเกิดแรงจูงใจและเข้าใจผลของแรงจูงใจที่มีต่อปัจเจกบุคคล จะช่วยให้มีความสามารถในการจัดการสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงานให้เป็นไปในแนวทางที่ส่งเสริมให้บุคคลมีแรงจูงใจที่พึงปรารถนาและมีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถนำไปสู่การขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบผลสำเร็จได้ (นายเฉลิม สุขเจริญ, 2557, น.3)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อนำเสนอแนวทางเชิงบริหารจัดการในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมที่นำไปสู่การพัฒนาสู่มาตรฐานระดับสากล รวมถึงเพื่อนำผลที่ได้จาการศึกษานำเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้องไปใช้ใน

การวางแผน ปรับปรุงพัฒนา และแก้ไขในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อนำเสนอแนวทางเชิงบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.3 ขอบเขตและวิธีการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้มีการนำระบบคุณภาพต่าง ๆ มาเป็นแนวทางในการบริหารงานและมีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบุคลากรของสถาบันเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนระบบคุณภาพ ดังนั้นเพื่อให้ระบบคุณภาพมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การเข้าใจถึงอิทธิพลของแรงจูงใจต่าง ๆ ที่มีต่อการพัฒนาระบบคุณภาพจะช่วยให้สถาบันทราบถึงแนวทางเชิงบริหารจัดการได้เป็นรูปธรรมมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้มีการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบุคลากรภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยได้นำทฤษฎีแรงจูงใจและกระบวนการการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ โดยตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร : การเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยบกับการประกันคุณภาพ การสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน และแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ : ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ปัจจัยค้ำจุน : ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการบังคับบัญชา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การวางแผนการดำเนินงาน การดำเนินงาน การตรวจสอบหรือการประเมิน และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane จำนวน 279 ตัวอย่าง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีจำนวน 296 คน

1.4 ระยะเวลาการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้กำหนดระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2560 – เดือนมกราคม 2561 รวมระยะเวลาทั้งหมด 6 เดือน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

2. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนเพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3. นำเสนอแนวทางเชิงบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวของเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประกอบการวิจัย ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1.1 ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support theory; POS)
1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg
1.3 ความหมายของแรงจูงใจ
1.4 ทฤษฎีของ Walter A. Schewhart
1.5 ทฤษฎีของ Dr. William Edwards Deming
1.6 ทฤษฎีของ Joseph M. Juran
1.7 ทฤษฎีของ Philip B. Crosby
1.8 ทฤษฎีของ Armand V. Feigenbaum
1.9 ทฤษฎีของ Kaoru Ishikawa
1.10 ความหมายของคุณภาพ
1.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support theory; POS)

Eisenberger et al., (1986) ริเริ่มแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Organizational Support Theory) ในปี ค.ศ.1986 และได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Survey of Perceived Organizational Support: SPOS) ขึ้น พร้อมกับการศึกษาแนวคิดดังกล่าว ในการสร้างแบบวัดนี้ไอเซนเบอร์และคณะได้สำรวจและเก็บข้อมูลจากพนักงาน 361 คน ในองค์การที่มีความแตกต่างกัน โดยแบบวัดที่สร้างขึ้นมีคำถามหลักแบ่งเป็น 1) การประเมินของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์การ และ 2) คำถามเกี่ยวกับการกระทำขององค์การที่ส่งผลต่อพนักงาน ซึ่งแนวคิด

ของทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเชื่อว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเกิดขึ้นจากการที่พนักงานมององค์การว่าเป็นเสมือนบุคคล การกระทำต่าง ๆ ที่ดำเนินการโดยผู้แทนองค์การมักถูกมองว่าเป็นความประสงค์ขององค์การมากกว่า เป็นการกระทำที่เกิดจากความตั้งใจของผู้แทนองค์การเอง ซึ่งการมองว่า องค์การเป็นเสมือนบุคคลนั้น พนักงานจะพิจารณาจากการกระทำของผู้แทนองค์การ ได้แก่ บทบาทของผู้แทนองค์การทั้งในเชิงนิตินัย จริยธรรม และความรับผิดชอบทางการเงิน รวมถึงนโยบายองค์การบรรทัดฐาน วัฒนธรรมองค์การ อำนาจหน้าที่ของผู้แทนองค์การ โดยการกระทำของผู้แทนองค์การทั้งด้านบวกและด้าน จะมีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองคก์าร

Hutchison & Garstka (1996, p.1, p.353) (อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น.27) สรุปไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การคือ การที่พนักงานรับรู้ถึงผลกระทบของการกระทำหรือนโยบายใดๆ ที่มาจากองค์การหรือตัวแทนขององค์การ

LaMastro (2002) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับ พฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน และจัดบรรยากาศขององค์การให้เอื้อต่อการทำงานซึ่งพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์การดังกล่าวผ่านทางพฤติกรรมของผู้เป็นตัวแทนองค์การ ได้แก่ หัวหน้างานในแผนกต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานต่อพวกเขา เช่น การส่งไปเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ หรือการเสนอชื่อในฐานะที่เป็นผู้สร้างคุณ ประโยชน์ให้กับบริษัท เป็นต้น

Peelle & Henry (2007, p.556) (อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น.27) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่า หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่พนักงาน เต็มใจช่วยเหลือพนักงานและ เห็นความพยายามในการทำงานตระหนักถึงคุณค่าและเป้าหมายของพนักงานที่ได้อุทิศตนทำงานเพื่อให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติงาน อย่างเต็มที่และเต็มใจ เช่นเดียวกับ Kottke&Sharfinsky (1988) ที่ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่า เป็นมุมมองของพนักงานในการพิจารณาว่าหัวหน้างานได้ให้คุณค่ากับเขาและผลงานของพวกเขา หรือให้ความใส่ใจในความเป็นอยู่ของพวกเขามากน้อยเพียงใด ซึ่งยังคล้ายกับความหมายของ Wayne, Shore and Liden (1997, p.83 - 84) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่า หมายถึง ความเชื่อของพนักงานที่เชื่อว่าองค์การให้ความสำคัญต่อพนักงาน เห็นคุณค่าการทำงานและเป็นห่วงใยพนักงาน และแสดงออกให้เห็นว่าองค์การ มีความห่วงใย และ รับฟังความคิดเห็นของ

พนักงานส่งเสริมสภาพ หรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริม การทำงานของพนักงาน ตลอดจนให้อภัยเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาด

Rhodes, Eisenberger, & Armeil (2002) (อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น.29-30) ได้ทำการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบสาเหตุที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ 2 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยด้านองค์การ

1.1 ความยุติธรรม ความยุติธรรมเป็นสิ่งที่พนักงานใช้ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานสามารถตัดสินใจถึงผลตอบแทนได้ง่ายมากขึ้น ขณะเดียวกันความยุติธรรมด้านกระบวนการทำให้พนักงานได้รับทรัพยากรต่างๆ อย่างยุติธรรม ซึ่งพนักงานพิจารณาว่าทรัพยากรเหล่านี้ คือ สวัสดิการ มีผลให้พนักงานเชื่อว่าองค์การคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน

1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พนักงานที่มีการรับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนก็จะพัฒนาการรับรู้เหล่านั้นไปที่หัวหน้างาน ว่าหัวหน้าได้ให้คุณค่าและใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานหรือไม่ เนื่องจากหัวหน้างานเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะพิจารณาถึงการกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานที่แสดงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์การ นอกจากนี้ พนักงานมีความเข้าใจว่าการที่หัวหน้างานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานแล้วจะมีการนำเสนอข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ซึ่งจะทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การว่ามีความสัมพันธ์กัน (มาลิณี อ้นวิเศษ, 2554, น.69 - 70)

1.3 สภาพการทำงานและรางวัลที่ได้รับ

1.3.1 การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและโอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจ ถือว่าเป็นการแสดงออกต่อพนักงานว่าองค์การ ให้คุณค่าต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.3.2 ความมั่นคงในการทำงาน เป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์การต้องการที่จะธ ารงรักษาพนักงานไว้

1.3.3 ความอิสระในการตัดสินใจ ได้แก่ การจัดตารางและเวลางาน วิธีในการทำงานให้งานที่มีความหลากหลาย เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน ซึ่งการ

แสดงว่าองค์การเชื่อใจในการตัดสินใจของพนักงาน จัดเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพราะการให้อิสระในการตัดสินใจจะแสดงให้เห็นว่าองค์การเชื่อถือความสามารถในการตัดสินใจทำงานของพนักงาน ซึ่งช่วยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

1.3.4 ความเครียด เป็นสิ่งที่พนักงานรู้สึกว่าไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานที่กดดันได้ ความเครียดอาจเกิดจากแรงกดดันในองค์การหรือจากความกดดันภายนอก ความเครียดจะลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ แหล่งของความเครียดที่เกิดจากงานที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่ การมีภาระงานที่มากเกินไป การขาดข้อมูลสนับสนุนในการทำงาน หรือความไม่ชัดเจนของข้อมูลในการทำงาน และความขัดแย้งในบทบาท

1.3.5 การฝึกอบรม การฝึกอบรมนั้น เป็นสิ่งที่สื่อสารว่าองค์การมีการลงทุนกับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและยังสามารถเพิ่มพูนความรู้และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้อีกด้วย

1.3.6 ขนาดขององค์การ พนักงานจะรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยถ้าอยู่ในองค์การที่มีขนาดใหญ่ เพราะองค์การขนาดใหญ่มีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง ทำให้การตอบสนองต่อ สิ่งที่พนักงานต้องการลดน้อยลง จึงลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

2. ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 บุคลิกภาพ

อารมณ์ความรู้สึกทางบวกและลบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพราะทำให้พนักงานตีความการกระทำขององค์การว่ามีเจตนาดีหรือร้าย บุคลิกภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เพราะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อารมณ์ทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นมิตร ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน อารมณ์ทางลบส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือขาดงาน ซึ่งจะบั่นทอนสัมพันธภาพในการทำงานและลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เช่น พนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พอใจในองค์การมากกว่า มีโอกาสที่จะลาออกสูง พนักงานที่มีอายุงานมากจะมี

ประสบการณ์ในการได้รับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมากกว่า ทำให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์การ ทำให้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การอยู่ในระดับที่ดีกว่า

นอกจากนี้ Rhodes, Eisenberger, & Armeil (2002) (อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น.32-33) ยังได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การทำให้พนักงานรับรู้ว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องรักและห่วงใยองค์การการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์การพนักงานจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รู้สึกว่าต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความหมายและได้รับการยอมรับจากองค์การ

2. อารมณ์ในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลต่ออารมณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพอใจในงาน (Job Satisfaction)และในสภาพอารมณ์ที่ดีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะเพิ่มความพอใจในงานและเพิ่มการคาดหวังในรางวัลที่พนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติงานและได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการ สภาพอารมณ์ทางบวกต่างจากความพอใจในงานตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การทำให้พนักงานรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถและมีคุณค่า

3. ความเกี่ยวพันในงาน ความเกี่ยวพันในงาน หมายถึง การที่พนักงานแสดงความสนใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความสนใจในงานมากขึ้น

4. พฤติกรรมการผละงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการผละงานในแบบต่าง ๆ เช่น ทำงานเฉื่อยชา การขาดงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังสามารถช่วยลดแนวโน้มการลาออก และเพิ่มพฤติกรรมที่ดีของพนักงานภายในองค์การ

5. ความเครียด การสนับสนุนด้านเครื่องมือและการสนับสนุนทางอารมณ์ในระหว่างที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือจะช่วยลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน มีงานวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์การจะสามารถช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเบื่อหน่ายในงาน ความวิตกกังวลลงได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่าตนจ าเป็นต้องอยู่ในองค์การเนื่องจากความจำเป็นด้านเศรษฐกิจ

7. ผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานจะเป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การปกป้ององค์การ การให้ข้อชี้แนะในการทำงาน การเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ใน การปฏิบัติงานของตัวพนักงานเอง

นักวิชาการและนักวิจัยของไทยหลายท่านได้ให้คำนิยามและความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ดังนี้

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์ (2548) (อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น.31) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่า หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์จากการทำงานในองค์การว่า องค์การได้ให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในความตั้งใจ ทำงาน มีความห่วงใย มีความผูกพันต่อพนักงาน โดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่างๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์การ เพื่อให้พนักงานมีสภาพ และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี

ปริญดา วิรานุวัตร (2550) (อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ, 2556, น.31) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจจากองค์การในเรื่องของสภาพการทำงาน การให้คุณค่าต่องานและความพยายามของพนักงาน และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมซึ่งก็เป็นความหมายที่คล้ายกับ ทิพนิภา ชื่นสกุล (2550) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไว้ว่า พนักงานจะให้ความสนใจในสิ่งที่องค์การด าเนินการทางบวกให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้คุณค่ากับพนักงาน การชื่นชมต่อผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มคุณค่าให้กับงานเพื่อให้งานมีความน่าสนใจ ตลอดจนใส่ใจในความเป็นอยู่ของพนักงาน และโอกาสก้าวหน้าของพนักงาน

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อองค์การโดยตัวแทนขององค์การไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ผ่านนโยบายหรือการกระทำใด ๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการให้

ความสำคัญต่อเป้าหมายที่องค์การได้กำหนดไว้หรือต้องการให้เป็น โดยการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายหรือนโยบายที่กำหนดไว้

2.2 ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg

ในปี ค.ศ.1950-1959 Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกแตกต่างกันออกไป คือ “motivation-maintenance theory” หรือ“dual factor theory”หรือ “the motivation-hygiene theory” ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี Herzberg ได้ดำเนินการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งจุดมุ่งหมายของการค้นคว้า เพื่อศึกษาทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเพื่อการเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน ความเข้าใจเกี่ยวกับอิทธิพลต่างๆที่จะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงขวัญและกำลังใจ ที่จะส่งผลให้ทุกคนมีความสุขกายสบายใจและมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยหลายๆอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและที่ไม่ดีที่เกิดขึ้น ปัจจัยต่างๆเหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็นสองกลุ่มใหญ่ ๆ คือ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำก็คือ ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า และ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาจิตใจ คุณลักษณะของงานที่ทำอยู่ คือ ฐานะ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายของบริษัทและการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงือนเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน ปัจจัยเหล่านี้ ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่มีผลในทางป้องกันเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ปัจจัยเหล่านี้จะไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่อาจป้องกันมิให้แรงจูงใจเกิดขึ้นมาได้

<u>ปัจจัยจูงใจ</u> เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ได้แก่

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างดี ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรในการทำงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไปไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ อาชีพหมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารองค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ อีกด้วย

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขาไม่มีความสุข และพอใจกับการทำงานในแห่งใหม่

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

9. วิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีของ Herzberg ได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสิ่งที่จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่ดีที่สุดคือ การขจัดความไม่พึงพอใจต่างๆ ออกไป ซึ่งการขจัดความไม่พึงพอใจออกไปก็ไม่ได้หมายความว่าจะสามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น กระบวนการที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องแสวงหาปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (ปัจจัยภายในที่เกี่ยวกับงานที่ทำ) และปัจจัยค้ำจุน (ปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อม) การกำหนดสิ่งที่ต้องการเพื่อตอบสนองบุคลากรที่ปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งอาจเป็นการออกแบบเนื้องานให้มีความสำเร็จในงานมากขึ้น การได้รับการยอมรับนับถือ มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ก้าวหน้าในอาชีพมากขึ้น นอกจากนี้การส่งเสริมในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่สูง มีความสัมพันธ์ในการทำงานที่ดี มีนโยบายและการบริหารงานที่ชัดเจน มีสภาพการทำงานที่เหมาะสม รวมถึงมีการมีผู้บังคับบัญชาที่ดี ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อแรงจูงใจอย่างยิ่ง

2.3 ความหมายของแรงจูงใจ

โชติกา ระโส (2555) ได้สรุปวา แรงจูงใจ หมายถึง ปจจัยหรือสิ่งตางๆ ที่ผลักดันใหบุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อใหบรรลุเปาหมายตามวัตถุประสงค หรือเพื่อใหไดมาซึ่งสิ่งที่ตนเองตองการ หรืออาจหมายถึงการที่บุคคลมีความปรารถนา หรือตองการที่จะปฏิบัติงานใหประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงคหรือเปาหมายที่ตั้งไว

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550, น.129) (อ้างถึงใน ชลิตา แค่มจันทึก, 2557, น.9-10) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ (Motivation) หมายถึง ตัวกระตุ้นภายในของบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวก าหนดทิศทางและการใช้ความพยายามหรือความตั้งใจในการท างานคล้ายๆกับตัวกระตุ้นที่ท าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อน าไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่บุคคลนั้นได้วางไว้ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นตัวกระตุ้นหรือแรงผลักดันให้

บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา ในรูปแบบของการกระท าต่างๆ อย่างมีคุณค่าและทรงพลัง มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความพยายาม ความตั้งใจ ความเต็มใจ หรือพลังที่อยู่ภายในตนเอง อีกทั้งยังรวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการทุ่มเทการท างานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับตนเอง

สุพานี สฤษฏวานิช (2552) (อ้างถึงใน โชติกา ระโส, 2555, น.11) กล าวว า แรงจูงใจในการทำงานเปนสิ่งที่มีความสำคัญมาก เพราะแรงจูงใจทำให เกิดการกระทำคือพนักงานมีความอยากที่จะทำงาน มีความตั้งอกตั้งใจในการทำงาน ทุมเท และใช ความพยายามในการทำงานให มีคุณภาพมากขึ้น ดำรงตนเปนสมาชิกที่ดีขององคกร สร างสรรคและพัฒนางานและองคการ ตลอดจนคงอยู กับองคการอย างยาวนาน แตถ าคนขาดแรงจูงใจในการทำงาน คนคนนั้นก็จะเฉื่อยชา ขาดความตั้งใจ ขาดความใสใจในการทำงาน สักแตทำงานออกมา ให เสร็จพ นๆ ตัวไป ผลงานที่ออกมาจึงมักมีคุณภาพต่าง ๆ หรือสร างความเสียหายให เกิดขึ้นแกองคการ

Schermerhorn, Hunt & Osborn (2000) (อ้างถึงใน ณิชา คงสืบ, 2558, น.9) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง หรือเป็นสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางตามที่ตนต้องการ การจูงใจจึงเป็นการที่บุคคลได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูน ความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

2.4 ทฤษฎีของ Walter A. Schewhart

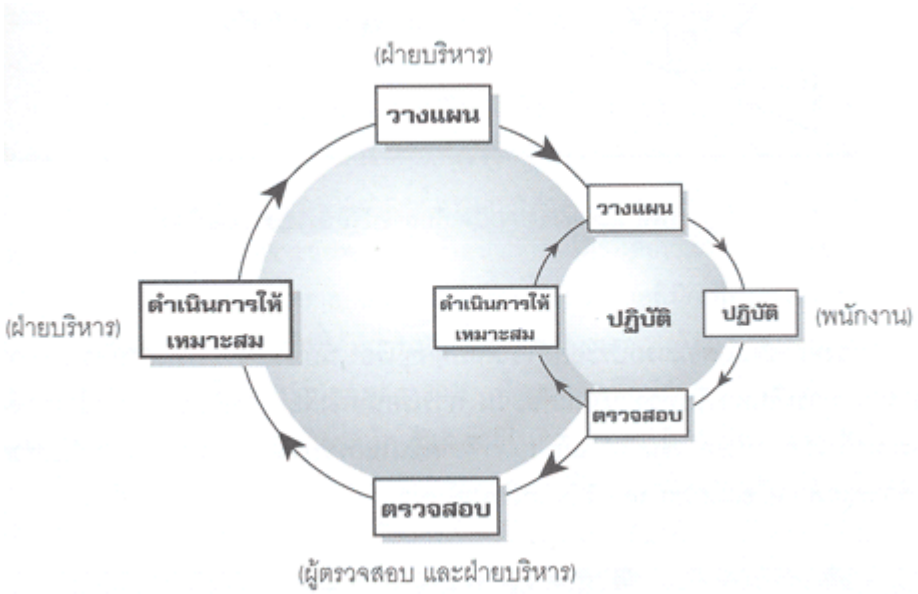
นักสถิติชาวอเมริกันที่เริ่มใช้หลักการทางสถิติมาประยุกต์ในการควบคุมคุณภาพ ที่เรียกว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistic Quality Control) หรือ SQC โดยที่ Schewhart ได้พัฒนาแผนภูมิการควบคุม (Control Chart) และการสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสร้างวงจรควบคุมคุณภาพที่เรียกว่า วงจร Schewhart (Schewhart Cycle) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การศึกษา (Study) และการดำเนินการ (Action) หรือ PDSA ที่ Dr. William

Edwards Deming นำไปประยุกต์ โดยเปลี่ยนจากการศึกษาเป็นการตรวจสอบ (Check) ซึ่งบุคคลทั่วไปรับรู้ว่าเป็น วงจร Deming (Deming Cycle) หรือวงจร TQM หรือวงจร PDCA

2.5 ทฤษฎีของ Dr. William Edwards Deming

Dr. William Edwards Deming ได้พัฒนาวงจร PDCA ขึ้นมาจากแนวคิดของ Dr. W.A. Shewhart ในระยะแรกรู้จักวงจร PDCA ในนาม Shewhart Cycle จากนั้น Dr. William Edwards Deming ได้นำไปพัฒนาปรับใช้ในการควบคุมคุณภาพในวงการอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น จึงมีชื่อเรียกว่า Deming Cycle (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2552) ซึ่งวงจรดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า คุณภาพสามารถปรับปรุงได้ จึงเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน เป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบการผลิตให้สินค้ามีคุณภาพดี การให้การบริการดี หรือทำให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบโดยใช้ได้กับทุกๆสาขา วิชาชีพแม้กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ ซึ่ง Deming Cycle คือ วงจรการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย

P (Plan)	คือ	ขั้นตอนการวางแผน เพื่อเลือกปัญหาตั้งเป้าหมาย การแก้ปัญหา และวางแผนแก้ปัญหา
D (Do)	คือ	ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหาตามแนวทางที่วางไว้
C (Check)	คือ	ขั้นตอนการตรวจสอบ และเปรียบเทียบผล
A (Action)	คือ	การกำหนดเป็นมาตรฐานและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 2.1 วงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle) เป็นวงจรที่ดำเนินการเพื่อที่จะนำไปสู่การดำเนินการแก้ปัญหา ปรับปรุง และพัฒนางานให้สำเร็จลุล่วงไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ข้อดี ของ PDCA

- การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน ป้องกันปัญหาที่ไม่ควรเกิด ช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดี ลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ
- การทำงานที่มีการตรวจสอบเป็นระยะ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมขึ้น และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนจะลุกลาม
- การตรวจสอบที่นาไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำ หรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็นการนาความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์
- การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหา ด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหา เมื่อหาปัญหาได้ ก็นำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

การนำวงจร PDCA ไปใช้อย่างสัมฤทธิผล

- Plan : ผู้บริหารกำหนดแผนงานร่วมกับพนักงานทุกระดับ
- Do : พนักงานนำไปปฏิบัติตามแผนงานโดยได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน
- Check : ตรวจสอบเพื่อค้นหาปัญหาข้างเคียงและวิธีแก้ไขที่เหมาะสมที่สุด
- Act : กำหนดวิธีแก้ไขเป็นมาตรฐานเพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติได้สะดวก

2.6 ทฤษฎีของ Joseph M. Juran

Joseph M. Juran เป็นผู้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ ความเหมาะสมกับการใช้งาน (Fitness for Use) ของผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ หรือผู้รับบริการ Juran ได้เริ่มต้นแนวคิดเกี่ยวกับ “ลูกค้าภายใน (Internal Customer)” และให้ความสำคัญกับต้นทุนแห่งคุณภาพ (Cost of Quality) โดยพิจารณาประโยชน์ใช้สอยและการควบคุมด้วยการบริหารคุณภาพ ซึ่ง Juran มีความเชื่อว่าร้อยละ 80 ของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการผลิต และการดำเนินงานสามารถควบคุมได้ด้วยการจัดการที่ดี โดยการค้นหาปัญหาสำคัญเพียง 2 – 3 ปัญหา (Vital Few) ที่แก้ไขแล้ว จะให้ผลอย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพ นอกจากนี้ Juran ยังกล่าวว่า การจัดการคุณภาพจะประกอบด้วยการวางแผน การควบคุม และการปรับปรุงคุณภาพ

2.7 ทฤษฎีของ Philip B. Crosby

Philip B. Crosby เป็นนักปฏิบัติและนักคิดด้านการจัดการคุณภาพที่มีชื่อเสียง ชาวอเมริกัน ที่ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ การทำได้ตามข้อกำหนด (Conformance to Requirements) และเป็นผู้ที่กล่าวว่า “คุณภาพไม่มีค่าใช้จ่าย (Quality is free)” และให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมและการดำเนินงานที่ความบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect) โดยเขาเสนอว่าองค์การจะต้องปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะครอบคลุมการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยลดข้อบกพร่อง และความผิดพลาดในการดำเนินงานลง จนหมดไปจากองค์การ

2.8 ทฤษฎีของ Armand V. Feigenbaum

Armand V. Feigenbaum เป็นนักคิดที่ให้ความสำคัญกับต้นทุนของคุณภาพ ที่จำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อให้เป็นผู้นำด้านต้นทุนในระยะยาว โดย Feigenbaum เป็นผู้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยต้นทุนต่ำที่สุด และอธิบายคุณภาพในวงจรอุตสาหกรรม (Industrial Cycle) ตั้งแต่เริ่มต้นออกแบบผลิตภัณฑ์ การนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด และการบริการหลังการขาย ซึ่งต้องดำเนินงานอย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจรตามหลักการของ การควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control) หรือ TQC

2.9 ทฤษฎีของ Kaoru Ishikawa

Kaoru Ishikawa เป็นนักวิชาการที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพชาวญี่ปุ่น ที่พัฒนาแนวความคิดวงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circles) หรือ QCC จนเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และแนวความคิดในการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Company – wide Quality Control) หรือ CWQC ซึ่งสอดคล้องกับหลักการ TQM ในประเทศตะวันตก ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการควบคุมคุณภาพโดยหลักการทางสถิติ หรือที่เรียกว่า 7 QC Tools ได้แก่

1. ผังเหตุและผล (Cause and Effect Diagrams) หรือผังก้างปลา (Fish Bone Diagrams)
2. การวิเคราะห์ Pareto (Pareto Analysis)
3. แผนภาพ (Graphs)
4. แผนภูมิแท่ง (Histograms)
5. แผนภูมิการควบคุมกระบวนการ (Process Control Charts)
6. แผนผังการกระจาย (Scatter Diagrams)
7. รายการการตรวจสอบ (Check List Sheets)

นอกจากนี้ Ishikawa ยังมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะต้องร่วมกันปฏิบัติ โดยให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลงานแก่องค์การ ซึ่งแตกต่างจากแนวความคิดของผู้บริหารในชาติตะวันตก ที่นิยมมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับหน่วยงานด้านคุณภาพขององค์การ ซึ่งถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพ ซึ่งมักจะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่น ๆ และยังปล่อยให้เกิดผลงานที่ด้อยคุณภาพออกไปสู่มือของลูกค้า

2.10 ความหมายของคุณภาพ

สำหรับความหมายของ “คุณภาพ” ในต่างประเทศ อดุม ชูลวีรรณ (2559) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายว่า คุณภาพ หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคล หรือสิ่งของ

Feigenbaum (1983) ให้นิยมว่า คุณภาพ คือองค์ประกอบซึ่งเป็นคุณลักษณะโดยรวมของสินค้าและบริการซึ่งเกิดจากการตลาด การจัดการ การผลิต ตลอดจนการบ ารุงรักษา โดยมุ่งให้สินค้า และการบริการนั้นตรงตามความคาดหวังของลูกค้า

Ishikawa (1985) กล่าวถึง คุณภาพ ไว้ 2 ลักษณะ คือ 1) คุณภาพในความหมายแคบ หมายถึง คุณภาพของตัวสินค้า 2) คุณภาพในความหมายกว้าง คือ คุณภาพของการทำงาน คุณภาพของการบริหาร คุณภาพของสารสนเทศ คุณภาพของกระบวนการ คุณภาพของแผนก คุณภาพของบุคคล คุณภาพของระบบ กล่าวคือ คุณภาพ หมายถึง ความตระหนักในภาระหน้าที่ของงานที่ตนเองรับผิดชอบ และจำเป็นต้องแสวงหากลไกเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ตามนั้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริโภคพึงพอใจ

Deming (1986) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การบรรลุข้อตกลงในการผลิต หรือทำให้ได้ตามข้อกำหนด

Turner (1993) กล่าวว่า คุณภาพมีส่วนประกอบ 3 เรื่อง คือ 1) คุณภาพสูง (High Quality) กับคุณภาพดี (Good Quality) 2) ความเหมาะสมตามเป้าประสงค์ และ 3) การทำตามความต้องการของลูกค้าคุณภาพสูงกับคุณภาพดีไม่เหมือนกัน คุณภาพสูง หมายถึง คุณสมบัติที่ดีที่สุด แต่อาจจะแพงไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่คุณภาพดีขึ้นอยู่กับ ผู้ที่จะบอกได้ดีที่สุด คือ ลูกค้าการจัดการคุณภาพ จึงเป็นการทำตามที่ลูกค้าต้องการ

Juram และ Gryna (1993) นิยามว่า คุณภาพ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า

Qakland (1993) นิยามว่า คุณภาพ คือ การบรรลุความต้องการของลูกค้า

2.11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การมีวัฒนธรรมองค์การที่ดีคือ มีความสัมพันธ์ที่ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและเห็นคุณค่าของการประเมิน เชงและลู (Cheng&Liu, 2007, Online) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การมีผลกระทบต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม(TQM) เพื่อที่จะทำให้การดำเนินการ TQM ประสบความสำเร็จ สมาชิกองค์การควรจะมีความเข้าใจอย่างชัดเจน และยอมรับการเข้าถึงเป้าหมายคุณภาพ

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง (2557) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในองค์การต่อผลการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมองค์กรระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามสถานการณ์และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้ 1.481+0.360x1+0.3037x2 โดยสามารถทำนาย ค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 34.40 และมีค่าสัมประสิทธิJสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.591

เสกสรร อรกุล (2557) (อ้างอิงใน เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559, น.166) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมทเทิลคอม จำกัด คือ ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และโอกาสก้าวหน้า

ปภาวดี ดุลยจินดา (2543, น.528 - 530) (อ้างอิงใน ดาบตำรวจ ภาคิน ศรีสังข์งาม, 2556, น.96) กล่าวว่า หากบุคคลรู้สึกว่าอัตราค่าจ้างและผลตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอทำให้ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานส่วนตัวและครอบครัวได้ก็จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

Dimitris Manolopoulos (2007) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประเมินแรงจูงใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในกรีซ พบว่า แรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งที่มีผล

ต่อการทำงาน ผู้บริหารไม่ควรให้ความสำคัญเฉพาะแรงจูงใจภายนอกเท่านั้น และควรจะให้ความสำคัญกับการให้โอกาสในการคิดสร้างสรรค์งานและความก้าวหน้าส่วนบุคคล เพราะจะทำให้พนักงานมีศักยภาพในการผลิตงานมากขึ้น และแรงจูงใจจะมีผลทางบวกต่อประสิทธิภาพของการทำงานภายในองค์กร

Fang Yang (2011) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ลักษณะการทำงานและแรงจูงใจส่วนบุคคล : กรณีศึกษาเชิงลึกภายใน 6 องค์กรในเมืองหนิงโบ ผลการวิจัยพบว่าทั้ง 15 ปัจจัยจูงใจที่ระบุไว้ในแบบสอบถาม ได้แก่ ค่าตอบแทนเงินเดือนที่ดี การส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่พึงปรารถนา การมีสวัสดิการที่ดี ระบบโบนัสที่ดี นโยบายของบริษัทที่ดี ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หัวหน้างานที่ดี ความปลอดภัยในการทำงาน ความรู้สึกท้าทาย ความสำเร็จของงาน และความมีอิสระ มีผลต่อการปฏิบัติงานในเชิงบวก ซึ่งเชื่อว่าข้อค้นพบเหล่านี้ จะสามารถช่วยให้องค์กรในเมืองหนิงโบ สามารถนำข้อมูลการสร้างแรงจูงใจเหล่านี้ไปปรับใช้กับพนักงานในองค์กรได้เป็นอย่างดี

Jacobs P.L (1992) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจและบุคลิกภาพว่าเป็นตัวทำนายความสำเร็จทางการจัดการในผู้จัดการหญิงและผู้จัดการชาย ขององค์การโทรศัพท์ในประเทศสหรัฐอเมริกาสำหรับในด้านแรงจูงใจ ผลการวิจัยพบว่ามีความแตกต่างทางเพศเล็กน้อยเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เป็นตัวทำนายความสำเร็จทางการจัดการ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นตัวทำนายความสำเร็จ และเป็นตัวจูงใจในด้านความต้องการเป็นผู้นำในระดับสูงขึ้นของผู้จัดการระดับกลาง

Karen D. Carpenter (1988) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจของผู้บริหารระดับกลางของโรงเรียนพยาบาลระดับปริญญาตรี พบว่า ผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลระดับกลางของสหรัฐอเมริกาพึงพอใจกับความมั่นคงของงานที่ทำอันเป็นงานที่ตรงกับความต้องการของพวกเขาที่เปิดโอกาสให้เรียนรู้และท้าทายความสามารถของพวกเขา เขาจะพึงพอใจมากกว่า หากมีความเป็นอิสระมีการพึ งพาตนเองและมีเสรีภาพในการตัดสินใจมากกว่าที่จะได้รับงานที่พึงพอใจหรือได้รับการตอบสนองความต้องการด้านอื่น ๆ

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน งานวิจัยดังกล่าวทำให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน งานวิจัยต่างๆ ที่ได้นำมาศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดตัวแปรในกรอบแนวความคิด และการสร้างแบบสอบถามในงานวิจัยนี้

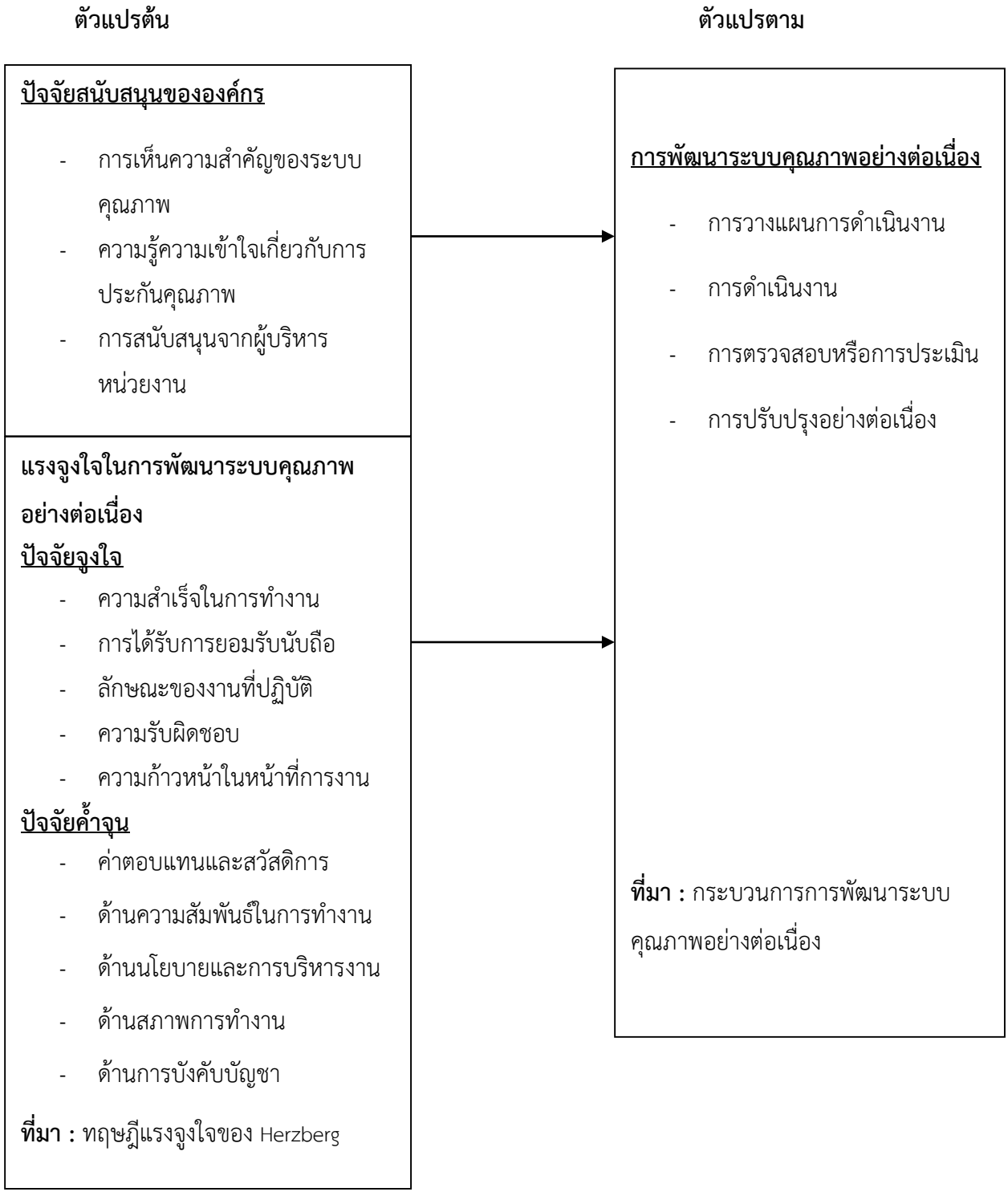
บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ในครั้งนี้จะเปนการวิจัยแบบสำรวจ ซึ่งผูวิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุมตัวอยางที่เปน บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 296 คน โดยผูวิจัยจะมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังรายละเอียดตอไปนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย
3.2 สมมติฐานการวิจัย
3.3 นิยามศัพท์
3.4 ประชากรที่ใชในการศึกษา
3.5 เครื่องมือที่ใชในการศึกษา
3.6 การทดสอบเครื่องมือที่ใชในการศึกษา
3.7 การเก็บรวบรวมข่อมูล
3.8 สถิติที่ใชในการวิเคราะหขอมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา (Conceptual Framework) ดังภาพ



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

3.2 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3.3 นิยามศัพท์

บุคลากร	หมายถึง	บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานสถาบัน พนักงานคณะ/สำนัก ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว
อายุงาน	หมายถึง	ระยะเวลาที่บุคลากรเริ่มทำงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ประเภทของบุคลากร	หมายถึง	การจำแนกบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ออกเป็น ข้าราชการ พนักงานสถาบัน พนักงานคณะ/สำนัก ลูกจ้าง เป็นต้น
ตำแหน่ง	หมายถึง	สถานะของระดับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงาน หัวหน้ากลุ่มงาน ผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริหารงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เพื่อสนับสนุนระบบคุณภาพ ได้แก่ การเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน

ปัจจัยจูงใจ หมายถึง ปัจจัยของการทำงานที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานมี 5 ข้อ ได้แก่

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. ด้านความรับผิดชอบ
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยภายนอกหรือสิ่งแวดล้อมที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานมี 5 ข้อ

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
2. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน
3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน
4. ด้านสภาพการทำงาน
5. ด้านการบังคับบัญชา

ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบคุณภาพที่หน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานของท่าน อาทิเช่น เกณฑ์ AUNQA เกณฑ์ EdPEx ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 เป็นต้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่แสดงถึงความสามารถและประสิทธิภาพในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วย โดยมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบตามหลักการบริหารงานคุณภาพ และการบริหารงานอย่างเป็นกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย

1. การวางแผนการดำเนินงาน (Plan) หมายถึง การกำหนดแนวทางการดำเนินงาน กำหนดเป้าหมายหรือเกณฑ์มาตรฐานการประเมินอย่างชัดเจน กำหนดระยะเวลา กำหนดผู้รับผิดชอบ
2. การดำเนินงาน (Do) หมายถึง มีการนำแผนการดำเนินงานไปปฏิบัติตามแผนที่กำหนด มีการส่งเสริม สนับสนุน จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้สามารถปฏิบัติงานตามแผนได้คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ มีการประชาสัมพันธ์แผน สนับสนุนทรัพยากร กำกับติดตาม การให้ความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ และปรับปรุงเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. การตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) หมายถึง การวางกรอบการประเมิน การจัดหาหรือการจัดทำเครื่องมือ เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความหมาย ตรวจสอบ ปรับปรุง
4. การปรับปรุงและพัฒนา (Act) หมายถึง การปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงการวางแผนในระยะต่อไป และจัดทำข้อมูลสารสนเทศ

เกณฑ์ AUNQA หมายถึง รูปแบบของการประกันคุณภาพหลักสูตรเริ่มต้นจากการกำหนดผลการเรียนรู้ที่คาดหวังของหลักสูตรเพื่อนำไปสู่การกำหนดโครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตรกระบวนการการจัดการเรียนการสอนและการประเมินผู้เรียนเพื่อให้บรรลุตามผลการเรียนรู้ที่คาดหวังและเป้าหมายของ

หลักสูตรนั้นซึ่งเป็นไปตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและยังเป็นการประกันคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่องพร้อมรับการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหลักสูตรในระดับชาติและ/หรือนานาชาติ

เกณฑ์การพิจารณาตามแนวทาง AUN-QA ในระบบ AUN-QA นั้นประกอบด้วยเกณฑ์การพิจารณา 11 ข้อด้วยกันดังต่อไปนี้ (ดาวิษา ศรีธัญรัตน์, 2559, น.8)

1. Expected Learning Outcomes หมายถึง ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง
2. Programme Specification หมายถึง ข้อกาหนดของหลักสูตร
3. Programme Structure and Content หมายถึง โครงสร้างและเนื้อหาของหลักสูตร
4. Teaching and Learning Strategy หมายถึง กลยุทธ์การเรียนการสอน
5. Student Assessment หมายถึง การประเมินผู้เรียน
6. Academic Staff Quality หมายถึง คุณภาพบุคลากรสายวิชาการ
7. Support Staff Quality หมายถึง คุณภาพบุคลากรสายสนับสนุน
8. Student Quality and Support หมายถึง คุณภาพผู้เรียนและการสนับสนุนผู้เรียน
9. Facilities and Infrastructure หมายถึง สิ่งอานวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน
10. Quality Enhancement หมายถึง การพัฒนาคุณภาพ
11. Output หมายถึง ผลผลิต

เกณฑ์ EdPEx หมายถึง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence: EdPEx) เป็นชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องสำคัญมีทั้งหมด 7 หมวด ในการบริหารและดำเนินงานของสถาบันการศึกษา ดังนี้ (สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, ฉบับปี 2558 – 2561)

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

หมวด 5 การมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

หมวด 7 ผลลัพธ์

ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 หมายถึง หลักการบริหารคุณภาพที่ได้มาตรฐานในระบบคุณภาพที่มีการกำกับดูแลทั้งการออกแบบ และพัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการที่สร้างความมั่นใจในคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กร รวมถึงสินค้าบริการว่าผ่านการรับรองมาตรฐานแล้วจริงๆ ซึ่งมีข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2015 ดังนี้ (SME HAPPY, 2015)

1. ขอบเขต
2. มาตรฐานอ้างอิง
3. คำศัพท์และคำนิยาม
4. บริบทขององค์กร
5. การนำองค์กร
6. การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ
7. การสนับสนุน
8. การปฏิบัติการ
9. การประเมินผลการดำเนินงาน
10. การปรับปรุง

3.4 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใชในการศึกษาวิจัย คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 924 คน (ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2560 จากระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพและการบริหารจัดการ QAIS)

มีการกำหนดจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane’s ในระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 (ความคลาดเคลื่อน 0.05)

สูตร $n = \frac{N}{1+N(e^2)}$

โดยที่ e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{924}{1+924(0.05)^2}$$

$$= 279.1541$$

โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 296 ชุด

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยศึกษาจากทฤษฎี แนวคิด และการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเปน 3 ตอน เพื่อให้สอดคลองกับกรอบแนวคิด ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย

1) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ จำนวน 18 ข้อ ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
2) คำถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน จำนวน 17 ข้อ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จำนวน 20 ข้อ ได้แก่ ด้านการวางแผนการดำเนินงาน ด้านการดำเนินงาน ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

โดยแต่ละข้อมีลักษณะการตอบเป็นแบบประเมินค่าของลิเคิร์ท 5 ตัวเลือก

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

การวิจัยครั้งนี้ ต้องการหาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยใช้แบบสอบถาม เมื่อรวบรวมและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับแล้วนำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาจัดระเบียบและลงรหัส (Coding Sheet) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences : SPSS) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล และนำผลจากการประมวลผลมาวิเคราะห์ และเสนอเป็นผลการวิจัย โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 ตามมาตรวัดของลิเคิร์ท โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักของตัวเลือก
มากที่สุด	5 คะแนน
มาก	4 คะแนน
ปานกลาง	3 คะแนน
น้อย	2 คะแนน
น้อยที่สุด	1 คะแนน

นำคะแนนแต่ละข้อมาหาค่าเฉลี่ย แล้วนำมาทำการแปลผลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยในช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	แปลความว่า
4.21 – 5.00	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
3.41 – 4.20	ระดับความคิดเห็นมาก
2.61 – 3.40	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
1.81 – 2.60	ระดับความคิดเห็นน้อย
1.00 – 1.80	ระดับความคิดเห็นน้อยสุด

โดยความกว้างของอันตรภาคชั้นของค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 0.80 ซึ่งได้ค่ามาจากการคำนวณโดยการใช้สมการทางคณิตศาสตร์ดังนี้ (การทดสอบ Fisher's Exact Test อ้างอิงจาก ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์, 2543: 15)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

3.6 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การทดสอบเครื่องมือที่ใชในการศึกษาครั้งนี้ จะประกอบไปดวย

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยการทำการทดสอบเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยศึกษาจากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข่อง และนำไปปรึกษาอาจารยที่ปรึกษาเพื่อใหไดคำถามตามวัตถุประสงคที่เกี่ยวข่องกับการศึกษาครั้งนี้

2. การทดสอบความเชื่อถือได (Reliability) ผูศึกษาไดใชแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบกลุ่มตัวอยางที่มีลักษณะใกลเคียงกับกลุมตัวอยางจำนวน 30 คน เพื่อหาความนาเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยการคำนวณหาคาสัมประสิทธิ์ความสอดคลองภายในของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งไดค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นอัลฟาเทากับ 0.974 ซึ่งมากกว่า 0.7 จึงสามารถสรุปไดวาคำถามที่ใชในแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้มีความเชื่อถือที่สามารถยอมรับได เพื่อนำไปใชในการเก็บข้อมูลได้

3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมขอมูลในการวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการตรวจแบบสอบถามที่ไดรับคืนมามีจำนวน 296 ชุด และผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจสอบความสมบูรณ์รวมถึงความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ ซึ่งเป็นไปตามกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ที่กำหนดไว้ต้องมีจำนวนไม่ต่ำกว่าจำนวน 279 ตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยทำการลงรหัส (Coding Sheet) ในแบบสอบถาม และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรม SPSS

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และนำผลจากการประมวลมาวิเคราะห์และเสนอเป็นผลการวิจัย

3.8 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

1.2 ค่ารอยละ (Percentage)

1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใชในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ คือ การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient Method) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

3. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

3.1 การวิเคราะหการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 296 คน ซึ่งมีหัวข้อการนำเสนอ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร

4.3 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4.4 การวิเคราะห์การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลการศึกษาปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุงาน ประเภทของบุคลากร ตำแหน่ง และหน่วยงานที่สังกัด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4. 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละจำแนกตามปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	7	2.36
25 – 30 ปี	47	15.88
31 – 40 ปี	98	33.11
41 – 50 ปี	107	36.15
51 ปีขึ้นไป	37	12.50
2. อายุงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	85	28.72
5 – 10 ปี	70	23.65
11 – 15 ปี	35	11.82
16 – 20 ปี	34	11.49
21 – 25 ปี	41	13.85
26 – 30 ขึ้นไป	29	9.80
ไม่ระบุ	2	0.68
3. ประเภทของบุคลากร		
ข้าราชการ	58	19.59
พนักงานสถาบัน	145	48.99
พนักงานคณะ/สำนัก	60	20.27
ลูกจ้าง	27	9.12
อื่น ๆ	4	1.35
ไม่ระบุ	2	0.68
4. ตำแหน่ง		
ผู้บริหารหน่วยงาน	6	2.03
หัวหน้ากลุ่มงาน	51	17.23
ผู้ปฏิบัติงาน	229	77.36
ไม่ระบุ	10	3.38

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. หน่วยงานที่สังกัด		
คณะ/วิทยาลัย	134	45.28
สำนัก/ศูนย์	62	20.94
สำนักงานอธิการบดี	100	33.79
รวม	**296**	**100.00**

จากตาราง 4.1 พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 36.15 รองลงมามีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 33.11 อายุระหว่าง 25 – 30 ปี ร้อยละ 15.88 อายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.50 และอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 2.36 ตามลำดับ ด้านอายุงาน พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 28.72 รองลงมาคือ อายุงานระหว่าง 5 – 10 ปี ร้อยละ 23.65 อายุงาน 21 - 25 ปี ร้อยละ 13.85 อายุงาน 11 – 15 ปี ร้อยละ 11.82 อายุงาน 16 – 20 ปี ร้อยละ 11.49 อายุงาน 26 – 30 ปีขึ้นไป และไม่ระบุ ร้อยละ 0.68 ตามลำดับ ด้านประเภทของบุคลากร พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานสถาบันมากที่สุดคือ ร้อยละ 48.99 รองลงมาคือ พนักงานคณะ/สำนัก ร้อยละ 20.27 ข้าราชการ ร้อยละ 19.59 ลูกจ้าง ร้อยละ 9.12 อื่นๆ ร้อยละ 1.35 และไม่ระบุ ร้อยละ 0.68 ตามลำดับ ด้านตำแหน่ง พบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ร้อยละ 77.36 รองลงมาคือ หัวหน้ากลุ่มงาน ร้อยละ 17.23 ไม่ระบุ ร้อยละ 3.38 และผู้บริหารหน่วยงาน ร้อยละ 2.03 และพบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะ/วิทยาลัย ร้อยละ 45.28 รองลงมาคือ สำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 33.79 สำนัก/ศูนย์ ร้อยละ 20.94 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร

ตารางที่ 4. 2แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรโดยรวม และรายด้าน

ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.	ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ	3.85	0.671	มาก
2.	ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	3.36	0.853	ปานกลาง
3.	ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร	3.58	0.784	มาก
รวมเฉลี่ย		3.60	0.769	มาก

จากตาราง 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.60 โดยในรายละเอียดพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.85 รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.36

ตารางที่ 4. 3แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพโดยรวม และรายข้อ

การเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
1.	ระบบคุณภาพทำให้บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.76	0.676	มาก
2.	ระบบคุณภาพช่วยทำให้สถาบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.88	0.651	มาก
3.	หากหน่วยงานได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบคุณภาพทำให้หน่วยงานได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องภายนอก	3.91	0.687	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.85	0.671	มาก

จากตาราง 4.3 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.85 ในรายละเอียดพบว่าระดับความคิดเห็นทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ หากหน่วยงานได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบคุณภาพทำให้หน่วยงานได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องภายนอก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.91 รองลงมาคือ ระบบคุณภาพช่วยทำให้สถาบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 และระบบคุณภาพทำให้บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพโดยรวม และรายข้อ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
4.	การมีความรู้ความเข้าใจถึงข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง	3.27	0.765	ปานกลาง
5.	การได้รับการอบรม สัมมนา เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง	3.32	0.910	ปานกลาง
6.	การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพของบุคลากร	3.49	0.884	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.36	0.853	ปานกลาง

จากตาราง 4.4 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.36 โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกับคุณภาพของบุคลากร ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.49 รองลงมาคือ การได้รับการอบรม สัมมนา เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 และการมีความรู้ความเข้าใจถึงข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 5แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารโดยรวม และรายข้อ

การสนับสนุนจากผู้บริหาร		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
ผู้บริหารระดับสถาบัน				
7.	มีการสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน	3.70	0.789	มาก
8.	การสนับสนุนด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ	3.55	0.783	มาก
9.	การสนับสนุนด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่างๆ	3.56	0.808	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.60**	**0.793**	**มาก**
ผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก				
10.	มีการสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน	3.64	0.788	มาก
11.	การสนับสนุนด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ	3.49	0.770	มาก
12.	การสนับสนุนด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่างๆ	3.52	0.766	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.55**	**0.775**	**มาก**
	ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารโดยเฉลี่ยรวม	**3.58**	**0.784**	**มาก**

จากตาราง 4.5 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.58 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก และได้มีการแบ่งเป็นการสนับสนุนจากผู้บริหาร 2 ระดับ คือ ระดับสถาบัน และระดับคณะ/สำนัก พบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.60 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบันมีการสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.70 รองลงมาคือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 และการสนับสนุนด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.55 ตามลำดับ และพบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.55 โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนักมีการสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.64 รองลงมาคือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 และการสนับสนุนด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.49 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4. 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรในภาพรวมของแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
1.	ด้านปัจจัยจูงใจ	3.68	0.734	มาก
2.	ด้านปัจจัยค้ำจุน	3.60	0.775	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.64**	**0.755**	**มาก**

จากตาราง 4.6 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.64 โดยมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68 และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 7แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยรวม และรายด้าน

ปัจจัยจูงใจ		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.	ด้านความสำเร็จในการทำงาน	3.87	0.629	มาก
2.	ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.61	0.724	มาก
3.	ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.70	0.741	มาก
4.	ด้านความรับผิดชอบ	3.72	0.744	มาก
5.	ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.49	0.832	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.68**	**0.734**	**มาก**

จากตาราง 4.7 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.68 ในรายละเอียดพบว่าในทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม และรายข้อ

ด้านความสำเร็จในการทำงาน		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
1.	มีการทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์	3.89	0.578	มาก
2.	มีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ	3.85	0.604	มาก
3.	มีความภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่ามีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน	3.87	0.705	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.87**	**0.629**	**มาก**

จากตาราง 4.8 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.87 ในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ มีการทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.89 รองลงมาคือ มีความภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่ามีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 3.87 และมีความสามารถในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม และรายข้อ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
4.	การได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.59	0.749	มาก
5.	มีความพึงพอใจเมื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน	3.71	0.703	มาก
6.	ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.52	0.721	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.61**	**0.724**	**มาก**

จากตาราง 4.9 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.61 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ มีความพึงพอใจเมื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 รองลงมาคือ ท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.59 และความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวม และรายข้อ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
6.	หน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน	3.74	0.758	มาก
7.	ได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถและความถนัดที่มีอยู่	3.80	0.697	มาก
8.	งานที่ทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ และจูงใจให้อยากปฏิบัติ	3.67	0.751	มาก
9.	งานที่ปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.58	0.759	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.70**	**0.741**	**มาก**

จากตาราง 4.10 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.70 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ ได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดที่มีอยู่ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.80 รองลงมาคือ หน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.74 งานที่ทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ และจูงใจให้อยากปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และงานที่ปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบโดยรวม และรายข้อ

ด้านความรับผิดชอบ		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
11.	การมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางปฏิบัติงาน	3.50	0.847	มาก
12.	การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาในการปฏิบัติหน้าที่	3.72	0.787	มาก
13.	การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน	3.80	0.669	มาก
14.	งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ	3.87	0.673	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.72**	**0.744**	**มาก**

จากตาราง 4.11 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.72 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 รองลงมาคือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางปฏิบัติงาน ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยรวม และรายข้อ

ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
15.	มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ	3.65	0.787	มาก
16.	หน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม	3.56	0.804	มาก
17.	มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.36	0.896	มาก
18.	ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น	3.38	0.841	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.49**	**0.832**	**มาก**

จากตาราง 4.12 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.49 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ มีโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.65 รองลงมาคือ หน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.56 ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.38 และมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนโดยรวม และรายด้าน

ปัจจัยค้ำจุน		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
1.	ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.37	0.806	ปานกลาง
2.	ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน	3.64	0.786	มาก
3.	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	3.55	0.772	มาก
4.	ด้านสภาพการทำงาน	3.76	0.722	มาก
5.	ด้านการบังคับบัญชา	3.67	0.787	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.60**	**0.775**	**มาก**

จากตาราง 4.13 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.60 โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ จากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.76 รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม และรายข้อ

ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
1.	สถาบันให้เงินเดือน หรือผลตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เงินตอบแทนพิเศษ อย่างเหมาะสม และเป็นที่น่าพอใจ	3.39	0.763	ปานกลาง
2.	สถาบันมีสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ และเป็นที่น่าพอใจ	3.31	0.814	ปานกลาง
3.	ไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ ถ้าสถาบันมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ	3.41	0.843	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.37**	**0.806**	**ปานกลาง**

จากตาราง 4.14 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.37 โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นของบุคลากรจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ ไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ ถ้าสถาบันมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.41 รองลงมาคือ สถาบันให้เงินเดือน หรือผลตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เงินตอบแทนพิเศษ อย่างเหมาะสม และเป็นที่น่าพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และสถาบันมีสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ และเป็นที่น่าพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงานโดยรวม และรายข้อ

ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
4.	ผู้บังคับบัญชามีความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง	3.65	0.822	มาก
5.	ผู้บังคับบัญชามีการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.56	0.849	มาก
6.	หน่วยงานมีการร่วมมือและปฏิบัติงานแบบเป็นทีม	3.65	0.749	มาก
7.	หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.71	0.724	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.64**	**0.786**	**มาก**

จากตาราง 4.15 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ในการทำงานของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.64 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ หน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชามีความสนิทสนม ความจริงใจและความเป็นกันเอง และหน่วยงานมีการร่วมมือและปฏิบัติงานแบบเป็นทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.65 และผู้บังคับบัญชามีการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงานโดยรวม และรายข้อ

ด้านนโยบายและการบริหารงาน		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
8.	ผู้บริหารสถาบันมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของสถาบัน	3.53	0.776	มาก
9.	ผู้บริหารหน่วยงานมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน	3.54	0.780	มาก
10.	ทราบถึงนโยบายของสถาบัน	3.55	0.774	มาก
11.	ทราบถึงนโยบายของหน่วยงาน	3.58	0.759	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.55**	**0.772**	**มาก**

จากตาราง 4.16 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงานของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.55 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นบุคลากรจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ ทราบถึงนโยบายของหน่วยงาน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.58 รองลงมาคือ ทราบถึงนโยบายของสถาบัน มีค่าเฉลี่ย 3.55 ผู้บริหารหน่วยงานมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.54 และผู้บริหารสถาบันมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของสถาบันด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงานโดยรวม และรายข้อ

ด้านสภาพการทำงาน		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
12.	สถาบันจัดให้บุคลากรได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีความกดดัน และความเครียด	3.75	0.715	มาก
13.	สถาบันให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	3.77	0.729	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.76	0.722	มาก

จากตาราง 4.17 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงานของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.76 โดยมีระดับความคิดเห็นและค่าเฉลี่ยในข้อคำถามดังนี้ สถาบันให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.77 และสถาบันจัดให้บุคลากรได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีความกดดัน และความเครียด มีค่าเฉลี่ย 3.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชาโดยรวม และรายข้อ

ด้านการบังคับบัญชา		**ค่าเฉลี่ย**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน**	**ระดับความคิดเห็น**
14.	การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน	3.64	0.786	มาก
15.	การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.65	0.771	มาก
16.	การขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว	3.62	0.857	มาก
17.	ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่	3.78	0.733	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.67**	**0.787**	**มาก**

จากตาราง 4.18 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชาของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.67 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.78 รองลงมาคือ การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.65 การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.64 และการขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.62 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4. 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยรวม และรายด้าน

การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.	ด้านการวางแผนการดำเนินงาน	3.44	0.771	มาก
2.	ด้านการดำเนินงาน	3.50	0.767	มาก
3.	ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน	3.56	0.790	มาก
4.	ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	3.50	0.833	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.50	0.790	มาก

จากตาราง 4.19 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.50 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ จากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.56 รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.50 และด้านการวางแผนการดำเนินงาน ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการวางแผนการดำเนินงานโดยรวม และรายข้อ

ด้านการวางแผนการดำเนินงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.	มีแผนการดำเนินงานระบบคุณภาพอย่างชัดเจน	3.47	0.722	มาก
2.	มีข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานการประเมินอย่างชัดเจน	3.50	0.728	มาก
3.	มีการจัดทำเอกสารและคู่มือการประกันคุณภาพ/คู่มือคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพ	3.30	0.824	ปานกลาง
4.	บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการตามระบบคุณภาพของหน่วยงาน	3.44	0.789	มาก
5.	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.47	0.791	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.44**	**0.771**	**มาก**

จากตาราง 4.20 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการวางแผนการดำเนินงานของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.44 โดยสามารถเรียงลำดับระดับความคิดเห็นและค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ มีข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานการประเมินอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.50 รองลงมาคือ มีแผนการดำเนินงานระบบคุณภาพอย่างชัดเจน และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก

โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.47 บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการตามระบบคุณภาพของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 และมีการจัดทำเอกสารและคู่มือการประกันคุณภาพ/คู่มือคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 21 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการดำเนินงานโดยรวม และรายข้อ

ด้านการดำเนินงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
6.	แผนการดำเนินงานระบบคุณภาพของหน่วยงาน มีการนำไปปฏิบัติได้	3.54	0.731	มาก
7.	มีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานระบบคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบก่อนนำไปปฏิบัติ	3.48	0.795	มาก
8.	มีการดำเนินการประกันคุณภาพตามข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานการประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพ/คู่มือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.49	0.732	มาก
9.	มีการส่งเสริม สนับสนุน และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากร สามารถปฏิบัติงานตามแผนได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ	3.51	0.778	มาก
10.	มีการประชาสัมพันธ์หลักการและแนวปฏิบัติการ ตรวจประเมินให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ	3.48	0.800	มาก

ด้านการดำเนินงาน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
11.	ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ มีการจัดทำเอกสาร หลักฐาน สารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายพร้อมกับการตรวจประเมินคุณภาพ	3.52	0.764	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.50**	**0.767**	**มาก**

จากตาราง 4.21 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการดำเนินงานของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.50 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ แผนการดำเนินงานระบบคุณภาพของหน่วยงาน มีการนำไปปฏิบัติได้ ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.54 รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ มีการจัดทำเอกสาร หลักฐาน สารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องครอบคลุมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายพร้อมกับการตรวจประเมินคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.52 มีการส่งเสริมสนับสนุนและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามแผนได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.51 มีการดำเนินการประกันคุณภาพตามข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานการประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพ/คู่มือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.49 มีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานระบบคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบก่อนนำไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และมีการประชาสัมพันธ์หลักการและแนวปฏิบัติการตรวจประเมินให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 22 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการตรวจสอบหรือการประเมินโดยรวมและรายข้อ

ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
12.	มีการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินงานระบบคุณภาพเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง	3.50	0.777	มาก
13.	มีผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการตรวจประเมิน	3.53	0.817	มาก
14.	ระหว่างที่มีการตรวจประเมินคุณภาพ บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงแก่ทางผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก	3.57	0.816	มาก
15.	บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานให้ความร่วมมือที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก	3.63	0.766	มาก
16.	มีความพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก	3.56	0.765	มาก
17.	มีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ รวมถึงการจัดทำรายงาน เอกสาร สารสนเทศ และหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับการประเมินคุณภาพ และการขอการรับรองคุณภาพ	3.55	0.801	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.56**	**0.790**	**มาก**

จากตาราง 4.22 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการตรวจสอบหรือการประเมินของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.56 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ใน

ระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานให้ความร่วมมือที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.63 รองลงมาคือ ระหว่างที่มีการตรวจประเมินคุณภาพ บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงแก่ทางผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.57 มีความพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ รวมถึงการจัดทำรายงาน เอกสาร สารสนเทศ และหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับการประเมินคุณภาพ และการขอการรับรองคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอกที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการตรวจประเมิน มีค่าเฉลี่ย 3.53 และมีการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินงานระบบคุณภาพเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4. 23 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยรวม และรายข้อ

ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
18.	มีการแจ้งผลการตรวจประเมินคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับ ทราบจุดอ่อน – จุดแข็งอย่างชัดเจน	3.45	0.869	มาก
19.	มีการนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก มาเป็นแนวทางการวางแผนงานครั้งใหม่เพื่อพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน	3.51	0.821	มาก
20.	มีดำเนินการตามแผนปรับปรุง และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	3.53	0.808	มาก
	รวมเฉลี่ย	**3.50**	**0.833**	**มาก**

จากตาราง 4.23 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.50 โดยในรายละเอียดพบว่าในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ได้ดังนี้ มีดำเนินการตามแผนปรับปรุง และมีการติดตาม

ผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.53 รองลงมาคือ มีการนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก มาเป็นแนวทางการวางแผนงานครั้งใหม่เพื่อพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.51 และมีการแจ้งผลการตรวจประเมินคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับทราบจุดอ่อน – จุดแข็งอย่างชัดเจน ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.45 ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานตามวัตถุประสงค์การวิจัยโดยใช้สถิติเชิงอนุมานมาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_0 = ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมไม่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_1 = ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตารางที่ 4. 24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยสนับสนุนขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.707[a]	0.500	0.498	0.45167

a. Predictors: (Constant), ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรภาพรวม

จากตารางที่ 4.24 สรุปได้ว่า ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.707[a] และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ของตัวแปรตาม (Adjusted R Square) ได้เท่ากับร้อยละ 49.80

ตารางที่ 4. 25 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมมีอิทธิพลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.507	0.178		2.848	**0.005***
ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรภาพรวม	0.832	0.049	0.707	17.006	**0.000***

a. Dependent Variable: การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

จากตารางที่ 4.25 พบว่าปัจจัยสนับสนุนขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ **0.000*** ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนักมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_0 = ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในแต่ละด้านไม่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_1 = ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในแต่ละด้านมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตารางที่ 4. 26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนักมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.729[a]	0.532	0.525	0.43953

a. Predictors: (Constant), ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ, ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ, ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน, ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก

จากตารางที่ 4.26 สรุปได้ว่า ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนักมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.729[a] และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ของตัวแปรตาม (Adjusted R Square) ได้เท่ากับร้อยละ 52.50

ตารางที่ 4. 27 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.563	0.191		2.952	**0.003***
	1. ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ	0.163	0.049	0.150	3.316	**0.001***
	2. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	0.310	0.040	0.364	7.809	**0.000***
	3. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน	-0.038	0.065	-0.043	-0.588	0.557
	4. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก	0.393	0.066	0.438	5.963	**0.000***

a. Dependent Variable: การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

จากตารางที่ 4.27 พบว่าปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก มีค่า Sig. เท่ากัน **0.000*** ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 ส่วนปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบันมีความสัมพันธ์ในเชิงลบกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.557 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า

ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนักมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม แต่ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบันไม่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานที่ 2.1 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_0 = แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนไม่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_1 = แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตารางที่ 4. 28 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อการมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.758[a]	0.575	0.572	0.41292

a. Predictors: (Constant), ปัจจัยค้ำจุน, ปัจจัยจูงใจ

จากตารางที่ 4.28 สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.758[a] และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ของตัวแปรตาม (Adjusted R Square) ได้เท่ากับร้อยละ 57.20

ตารางที่ 4. 29 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-0.028	0.183		-0.155	0.877
1. ปัจจัยจูงใจ	0.477	0.064	0.397	7.470	**0.000***
2. ปัจจัยค้ำจุน	0.496	0.062	0.428	8.059	**0.000***

a. Dependent Variable: การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัจจัยจูงใจ มีค่า Sig. เท่ากับ **0.000*** และด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่า Sig. เท่ากับ **0.000*** ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

สมมติฐานที่ 2.2 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_0 = แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจในแต่ละด้านไม่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_1 = แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจในแต่ละด้านมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตารางที่ 4. 30 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อการมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.724[a]	0.525	0.516	0.43326

a. Predictors: (Constant), ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน, ด้านความสำเร็จในการทำงาน, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ด้านความรับผิดชอบ, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

จากตารางที่ 4.30 สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.724[a] และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ของตัวแปรตาม (Adjusted R Square) ได้เท่ากับร้อยละ 51.60

ตารางที่ 4. 31 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0.361	0.197		1.836	0.067
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.197	0.062	0.172	3.195	**0.002***
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.217	0.043	0.260	5.078	**0.000***
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.125	0.070	0.122	1.790	0.074
4. ด้านความรับผิดชอบ	0.140	0.061	0.142	2.304	**0.022***
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.191	0.049	0.218	3.902	**0.000***

a. Dependent Variable: การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

จากตารางที่ 4.31 พบว่าแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบ มีค่า Sig. เท่ากับ **0.022*** แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ **0.002*** และแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่า Sig. เท่ากัน **0.000*** ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และ

ยอมรับสมมติฐาน H_1 ส่วนแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.074 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม ส่วนแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจเกี่ยวกับด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติไม่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

สมมติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการบังคับบัญชามีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_0 = แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้านไม่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

H_1 = แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้านมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตารางที่ 4. 32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการบังคับบัญชา มีผลต่อการมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.737[a]	0.543	0.535	0.43983

a. Predictors: (Constant), ปัจจัยค้ำจุนด้านการบังคับบัญชา, ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ, ปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพการทำงาน, ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน, ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน

จากตารางที่ 4.32 สรุปได้ว่า แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานด้านปัจจัยค้ำจุนเกี่ยวกับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการบังคับบัญชาในเชิงบวกกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.737[a] และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ของตัวแปรตาม (Adjusted R Square) ได้เท่ากับร้อยละ 53.50

ตารางที่ 4. 33 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตัว Beta แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยค้ำจุนในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านการบังคับบัญชามีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.603	0.177		3.418	**0.001***
	1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.093	0.048	0.098	1.926	0.055
	2. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน	0.064	0.064	0.068	1.004	0.316
	3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.408	0.056	0.436	7.347	**0.000***
	4. ด้านสภาพการทำงาน	0.071	0.055	0.072	1.291	0.198
	5. ด้านการบังคับบัญชา	0.173	0.071	0.186	2.414	**0.016***

a. Dependent Variable: การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

จากตารางที่ 4.33 พบว่าแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยค้ำจุนเกี่ยวกับด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการบังคับบัญชา มีค่า Sig. เท่ากับ **0.000*** และ **0.016*** ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 และแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยค้ำจุนเกี่ยวกับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.055 0.198 และ 0.316 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.050 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยค้ำจุนเกี่ยวกับด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการบังคับบัญชามีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม ส่วนแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยค้ำจุนเกี่ยวกับด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงานไม่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ตารางที่ 4. 34 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

ปัจจัย	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ	ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร		
1. ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ	0.001*	✓
2. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ	0.000*	✓
3. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน	0.557	-
4. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก	0.000*	✓
แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพ **<u>ด้านปัจจัยจูงใจ</u>**		
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	0.002*	✓
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.000*	✓
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.074	-
4. ด้านความรับผิดชอบ	0.022*	✓
5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	0.000*	✓

ปัจจัย	ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ	ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพ **<u>ด้านปัจจัยค้ำจุน</u>**		
1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.055	-
2. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน	0.316	-
3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.000*	✓
4. ด้านสภาพการทำงาน	0.198	-
5. ด้านการบังคับบัญชา	0.016*	✓

หมายเหตุ :

✓ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

- คือ ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒน-บริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาถึงแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2) เพื่อนำเสนอแนวทางเชิงบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และมีการกำหนดสมมติฐานของการศึกษา คือ สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 296 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ แบงออกเปน 3 ตอน เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด คือ ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การหาจำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหน่วยงาน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 36.15 บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 28.72 เป็นพนักงานสถาบันมากที่สุดคือ ร้อยละ 48.99 มีตำแหน่งอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ร้อยละ 77.36 ส่วนใหญ่สังกัดคณะ/วิทยาลัย ร้อยละ 45.28

5.1.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.60 โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.85 รองลงมา คือ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.58 และมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.36 ซึ่งสามารถพิจารณาระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในแต่ละด้านเป็นรายข้อคำถามย่อย ได้ดังนี้

1. ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.85 ระดับความคิดเห็นทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก ความคิดเห็นในเรื่องหากหน่วยงานได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบคุณภาพทำให้หน่วยงานได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องภายนอก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.91 รองลงมาคือ ระบบคุณภาพช่วยทำให้สถาบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.88 และระบบคุณภาพทำให้บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.76

2. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.36 โดยมีระดับความคิดเห็นในเรื่องการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกับคุณภาพของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.49 รองลงมาคือ การได้รับการอบรม สัมมนา เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง อยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.32 และการมีความรู้ความเข้าใจถึงข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.27

3. ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.58 ทั้งนี้ได้มีการแบ่งการสนับสนุนจากผู้บริหารออกเป็น 2 ระดับ คือ 1) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน และ 2) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก ดังนี้

3.1 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.60 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นในเรื่องการสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.70 รองลงมาคือการสนับสนุนด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.56 และการสนับสนุนด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.55

3.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.55 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นในทุกข้อคำถามอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นในเรื่องการสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.64 รองลงมาคือ การสนับสนุนด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 และการสนับสนุนด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.49

5.1.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นบุคลากรในภาพรวมของแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.64 ทั้งนี้แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) ด้านปัจจัยจูงใจ และ 2) ด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งสองด้าน โดยด้านปัจจัยจูงใจ มีค่าเฉลี่ย 3.68 และ

ด้านปัจจัยค้ำจุน มีค่าเฉลี่ย 3.60 ตามลำดับ และทั้งนี้สามารถพิจารณาระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในแต่ละด้านเป็นรายหัวข้อ ดังนี้

ด้านปัจจัยจูงใจ

ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.68 ระดับความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ความคิดเห็นในด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.49 ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถพิจารณาระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในแต่ละด้านเป็นรายข้อคำถามย่อย ได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.87 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่องความรู้สึกว่าทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.89 รองลงมาคือ ความรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่ามีความพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.87 และความรู้สึกว่าสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.85

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.61 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่องความรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 รองลงมาคือ การได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.59 และความคิดเห็นต่าง ๆ ที่เสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.52

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.70 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยความคิดในเรื่องการได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.80 รองลงมาคือ หน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.74 งานที่ทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ และจูงใจให้อยากปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และงานที่ปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.52

4. ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.72 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยความคิดในเรื่องงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 รองลงมาคือ การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 การได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาในการปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย 3.72 และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.50

5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.49 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยความคิดเห็นในเรื่องการมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.65 รองลงมาคือ หน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย 3.56 การปฏิบัติงานในหน่วยงานทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น มีค่าเฉลี่ย 3.38 และการมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.36

ด้านปัจจัยค้ำจุน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.60 โดยมีระดับความคิดเห็นในด้านสภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.76 รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67 ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านนโยบายและการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.55 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.37 ตามลำดับ ทั้งนี้สามารถพิจารณาระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจค้ำจุนในแต่ละด้านเป็นรายข้อคำถามย่อย ได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.37 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ ถ้าสถาบันมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ อยู่ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.41 รองลงมาคือ คิดว่าสถาบันให้เงินเดือน หรือผลตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เงินตอบแทนพิเศษ อย่างเหมาะสมและเป็นที่น่าพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.39 และคิดว่าสถาบันมีสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ และเป็นที่น่าพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.31

2. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.64 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องภายในหน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.71 รองลงมาคือ ในเรื่องของผู้บังคับบัญชามีความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง และในเรื่องหน่วยงานมีการร่วมมือและปฏิบัติงานแบบเป็นทีม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.65 ทั้งนี้ความคิดเห็นในเรื่องผู้บังคับบัญชามีการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.56

3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.55 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการทราบถึงนโยบายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.58 รองลงมาคือ การทราบถึงนโยบายของสถาบัน มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีความรู้สึกว่าผู้บริหารหน่วยงานมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย 3.54 และมีความรู้สึกว่าผู้บริหารสถาบันมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของสถาบันด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.53

4. ด้านสภาพการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.76 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่าสถาบันให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.77 และคิดว่าสถาบันจัดให้ได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีความกดดัน และความเครียดมีค่าเฉลี่ย 3.75

5. ด้านการบังคับบัญชา พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.67 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.78 รองลงมาคือ การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.65 การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.64 และความคิดเห็นในเรื่องการขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.62

5.1.4 การวิเคราะห์การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.50 ในการวิจัยครั้งนี้การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ด้านการวางแผนการดำเนินงาน 2) ด้านการดำเนินงาน 3) ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน และ 4) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพบว่า ในทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.56 รองลงมาคือ ด้านการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.50 และด้านการวางแผนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.44 ทั้งนี้สามารถพิจารณาระดับความคิดเห็นบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในแต่ละด้านเป็นรายข้อคำถามย่อย ได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผนการดำเนินงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.44 โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการมีข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานการประเมินอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.50 รองลงมาคือ การมีแผนการดำเนินงานระบบคุณภาพอย่างชัดเจน และการมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.47 บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการตามระบบคุณภาพของหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.44 และมีการจัดทำเอกสารและคู่มือการประกันคุณภาพ/คู่มือคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.30

2. ด้านการดำเนินงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.50 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องแผนการดำเนินงานระบบคุณภาพหน่วยงาน มีการนำไปปฏิบัติได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.54 รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน มีการจัดทำเอกสาร หลักฐาน สารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายพร้อมกับการตรวจประเมินคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.52 มีการส่งเสริม สนับสนุน และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากร สามารถปฏิบัติงานตามแผนได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.51 มีการดำเนินการประกันคุณภาพตามข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานการประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพ/คู่มือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.49 มีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานระบบ

คุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบก่อนนำไปปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.48 และความคิดเห็นในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์หลักการและแนวปฏิบัติการ ตรวจประเมินให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.30 ตามลำดับ

3. ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.56 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานให้ความร่วมมือที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.63 รองลงมาคือ ระหว่างที่มีการตรวจประเมินคุณภาพ บุคลากรภายในหน่วยงาน ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงแก่ทางผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.57 มีความพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก มีค่าเฉลี่ย 3.56 มีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ รวมถึงการจัดทำรายงาน เอกสาร สารสนเทศ และหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับการประเมินคุณภาพ และการขอการรับรองคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.55 มีผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอกที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการตรวจประเมิน มีค่าเฉลี่ย 3.53 และมีการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินงานระบบคุณภาพเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.50

4. ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.50 ในทุกข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการดำเนินการตามแผนปรับปรุง และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.53 รองลงมาคือ มีการนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก มาเป็นแนวทางการวางแผนงานครั้งใหม่เพื่อพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.51 และมีการแจ้งผลการตรวจประเมินคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับ ทราบจุดอ่อน – จุดแข็งอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.45

5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 5. 1 สรุปสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	1.1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรภาพรวมมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภาพรวม
	1.2 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร 1.2.1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก**<u>มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 1.2.2 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน**<u>ไม่มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	<u>ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร</u> **1. ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ** 1.1 การเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพว่าช่วยทำให้สถาบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง**<u>มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 1.2 การเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพว่าหากหน่วยงานของตนได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบคุณภาพทำให้หน่วยงานได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องภายนอก**<u>มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 1.3 การเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพว่าทำให้บุคลากรทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น**<u>ไม่มี</u>**

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
	ผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	2. ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ 2.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจถึงข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกับคุณภาพของหน่วยงาน**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการอบรม สัมมนาเกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	3. ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร 3.1 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบัน 1.1.1 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบันด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 1.1.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบันด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณใน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
	การเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่าง ๆ **มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 1.1.3 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสถาบันด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	3.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก 3.2.1 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนักมีการสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 3.2.2 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนักด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่าง ๆ **มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 3.2.3 การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนักด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	**2.1** แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านปัจจัยจูงใจ และด้านปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพ **ปัจจัยจูงใจ** - ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม - ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	2.2 ปัจจัยจูงใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน 2.2.1 ปัจจัยจูงใจความสำเร็จในการทำงาน การที่บุคลากรรู้สึกว่าสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.2.2 ปัจจัยจูงใจความสำเร็จในการทำงาน การที่บุคลากรรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่ามีความพอใจในการปฏิบัติงานของตน**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.2.3 ปัจจัยจูงใจความสำเร็จในการทำงาน การที่บุคลากรรู้สึกว่าทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	2.3 ปัจจัยจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ 2.3.1 ปัจจัยจูงใจการได้รับการยอมรับนับถือ การที่ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่บุคลากรเสนอแนะมัก

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
	ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา**<u>มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.3.2 ปัจจัยจูงใจการได้รับการยอมรับนับถือ การที่บุคลากรมีความรู้สึกพึงพอใจเมื่อได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และการได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย**<u>ไม่มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	2.4 ปัจจัยจูงใจ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 2.4.1 ปัจจัยจูงใจลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การที่บุคลากรได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ และความถนัดที่มีอยู่**<u>ผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.4.2 ปัจจัยจูงใจลักษณะของงานที่ปฏิบัติงานที่บุคลากรปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์**<u>มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.4.3 ปัจจัยจูงใจลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การที่หน่วยงานได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรไว้ชัดเจน**<u>ไม่มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.4.4 ปัจจัยจูงใจลักษณะของงานที่ปฏิบัติ การที่งานที่บุคลากรทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ และจูงใจให้อยากปฏิบัติ**<u>ไม่มีผลต่อ</u>** การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
	2.5 ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ 2.5.1 ปัจจัยจูงใจความรับผิดชอบ การที่บุคลากรมีงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.5.2 ปัจจัยจูงใจความรับผิดชอบ การที่บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาในการปฏิบัติหน้าที่**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.5.3 ปัจจัยจูงใจความรับผิดชอบ การที่บุคลากรมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางปฏิบัติงาน**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.5.4 ปัจจัยจูงใจความรับผิดชอบ การที่บุคลากรได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	2.6 ปัจจัยจูงใจ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 2.6.1 ปัจจัยจูงในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การที่บุคลากรมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.6.2 ปัจจัยจูงในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การที่หน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
	2.6.3 ปัจจัยจูงในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การที่บุคลากรปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.6.4 ปัจจัยจูงในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การที่บุคลากรมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพ **ปัจจัยค้ำจุน** - ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการบังคับบัญชามีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม - ปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	2.7 ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ 2.7.1 ปัจจัยค้ำจุนค่าตอบแทนและสวัสดิการ การที่บุคลากรไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ ถ้าสถาบันมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.7.2 ปัจจัยค้ำจุนค่าตอบแทนและสวัสดิการ การที่บุคลากรคิดว่าสถาบันมีสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ และเป็นที่น่าพอใจ**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.7.3 ปัจจัยค้ำจุนค่าตอบแทนและสวัสดิการ การที่บุคลากรคิดว่าสถาบันให้เงินเดือน หรือ

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
	ผลตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เงินตอบแทนพิเศษ แก่ท่านอย่างเหมาะสม และเป็นที่น่าพอใจ**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	2.8 ปัจจัยค้ำจุน ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน 2.8.1 ปัจจัยค้ำจุนความสัมพันธ์ในการทำงานการที่ผู้บังคับบัญชาของบุคลากรมีการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.8.2 ปัจจัยค้ำจุนความสัมพันธ์ในการทำงานการที่หน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีการร่วมมือและปฏิบัติงานแบบเป็นทีม**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.8.3 ปัจจัยค้ำจุนความสัมพันธ์ในการทำงานการที่ผู้บังคับบัญชาของบุคลากรมีความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.8.4 ปัจจัยค้ำจุนความสัมพันธ์ในการทำงานการที่หน่วยงานที่บุคลากรสังกัดมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	2.9 ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายและการบริหารงาน 2.9.1 ปัจจัยค้ำจุนนโยบายและการบริหารงานการที่บุคลากรทราบถึงนโยบายของหน่วยงานที่สังกัด**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
	2.9.2 ปัจจัยค้ำจุนนโยบายและการบริหารงานการที่บุคลากรรู้สึกว่าผู้บริหารสถาบันมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของสถาบัน**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.9.3 ปัจจัยค้ำจุนนโยบายและการบริหารงานการที่บุคลากรรู้สึกว่าผู้บริหารหน่วยงานที่สังกัดมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.9.4 ปัจจัยค้ำจุนนโยบายและการบริหารงานการที่บุคลากรทราบถึงนโยบายของสถาบัน**ไม่มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม
	2.10 ปัจจัยค้ำจุน ด้านสภาพการทำงาน 2.10.1 ปัจจัยค้ำจุนสภาพการทำงานบุคลากรคิดว่าสถาบันจัดให้บุคลากรได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีความกดดัน และความเครียด**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.10.2 ปัจจัยค้ำจุนสภาพการทำงานบุคลากรคิดว่าสถาบันให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวกสบาย**มีผลต่อ**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
	2.11 ปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชา 2.11.1 ปัจจัยค้ำจุนการบังคับบัญชาบุคลากรคิดว่าการสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน**<u>มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.11.2 ปัจจัยค้ำจุนการบังคับบัญชาบุคลากรคิดว่าการขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว**<u>มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.11.3 ปัจจัยค้ำจุนการบังคับบัญชาบุคลากรคิดว่าการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา**<u>ไม่มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม 2.11.4 ปัจจัยค้ำจุนการบังคับบัญชาบุคลากรคิดว่าผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่**<u>ไม่มีผลต่อ</u>**การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องในภาพรวม

5.3 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายใน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการวิเคราะห์ผลของข้อมูลสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

5.3.1 ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร

5.3.1.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กรของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ และการสนับสนุนจากผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.85 และ 3.58 ตามลำดับ และมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.27 ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์เป็นองค์กรที่เห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ และมีการสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยสถาบันได้มีนโยบายที่จะมุ่งสู่การเป็น “World Class University” และสนับสนุนความเป็นสากล (Internationalization) เพื่อก้าวไปสู่คุณภาพที่เป็นเลิศระดับสากล (Internationalization Quality Excellence) ด้วยการขับเคลื่อนทั้งในระดับสถาบัน และคณะ/สำนักให้เป็นมาตรฐานสากล ซึ่งมีการบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติราชการประจำปี กำหนดให้หน่วยงานภายในสถาบันได้รับการรองมาตรฐานในระดับสากล ไม่ว่าจะเป็น ISO, TQA, TQC, EdPEx, AUN-QA เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร ทั้งใน ด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ อาทิ มีการจัดโครงการอบรมเกณฑ์คุณภาพสำหรับการพัฒนาองค์การสู่สากล(AUN-QA), การประชุมเตรียมความพร้อมการพัฒนาระบบงานคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx/TQA/AUN-QA และโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาระบบงานตามเกณฑ์คุณภาพสากล หัวข้อ “AUN –QA” เป็นต้น มีการสนับสนุนด้านงบประมาณในโครงการรับรองมาตรฐานสากลให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ในสถาบันเพื่อนำไปดำเนินการในการเตรียมความพร้อมพัฒนาระบบงานตามเกณฑ์คุณภาพสากล และขอการรับรองมาตรฐานสากลของคณะ/สำนัก/กองต่าง ๆ ด้วย

5.3.1.2 ผลการวิเคราะห์จากสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในภาพรวมมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยสนับสนุนขององค์กรในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 1) ด้านการเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ 2) ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และ 3) การสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ของ เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2546) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในกลุ่มปัจจัยภายใน ได้แก่ การมีวัฒนธรรมองค์การที่ดีคือ มีความสัมพันธ์ที่ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และเห็นคุณค่าของการประเมิน Cheng&Liu (2007) กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การมีผลกระทบต่อการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) เพื่อที่จะทำให้การดำเนินการ TQM ประสบความสำเร็จ สมาชิกองค์การควรจะมีความเข้าใจอย่างชัดเจน และยอมรับการเข้าถึงเป้าหมายคุณภาพ และจากผลงานวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในองค์การต่อผลการดำเนินงานของกอแก้ว จันทร์กิ่งทอง(2557) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมองค์กรระดับต่างๆ ที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์การผลการศึกษาพบว่า การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามสถานการณ์และแรงจูงใจให้บริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การผ่านแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในแต่ละหัวข้อของปัจจัยสนับสนุนขององค์กรจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ การมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และการได้รับสนับสนุนจากผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก เป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลทำให้มีการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้บริหารระดับสถาบันจะเป็นผู้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ โดยมอบหมายให้หน่วยงานภายในสถาบันได้ขับเคลื่อนระบบคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

5.3.2 แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพ

5.3.2.1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.64 โดยแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน สามารถพิจารณาในแต่ละปัจจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.68 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นในด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.87 รองลงมาคือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย 3.72 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ย 3.61 และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.49 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณี ทับทิมอ่อน , 2548 (อ้างอิงใน นางวาสนา พัฒนานันท์ชัย, 2553:76) ที่กล่าวว่า ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทที่มีต่อด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในตำแหนงหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสัมพันธ์ภาพกบผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด นอกจากนี้ยังมีปัจจัยจูงใจในด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยลดหลั่นกันลงมาตามลำดับ ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีการกำหนดบุคลากรในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสถาบันมีการกำหนดคนให้ตรงกับตำแหน่งหน้าที่ภาระงานที่เหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีการกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินผลซึ่งเป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน จึงส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และมีความสำเร็จในการทำงานสูงเช่นกัน

2. ปัจจัยค้ำจุน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.60 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นด้านสภาพการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.76 รองลงมาคือ ด้านการบังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.67 ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.64 ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ย 3.55 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3.37 ซึ่งสามารถอภิปรายได้ว่า บุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีแรงจูงใจเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในด้านด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจของกลุ่มงานวิจัยและพัฒนา กองแผนงาน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (พฤษภาคม 2560:20-21) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2559 ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมภายในสถาบัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 จากคะแนนเต็ม 5 นอกจากนี้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ได้แก่ ด้านการบังคับบัญชา ซึ่งบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความคิดเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่อยู่ในระดับมาก ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน ซึ่งบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความคิดเห็นว่า หน่วยงานที่สังกัดมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน จากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและการบริหารงาน ซึ่งบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความคิดเห็นว่า บุคลากรทราบถึงนโยบายของหน่วยงานที่สังกัดอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ มีค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านลดหลั่นกันลงมาตามลำดับ สำหรับความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด แต่อย่างไรก็ตามระดับความคิดเห็นของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ หากสถาบันยังมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ อยู่ในระดับมาก

5.3.2.2 ผลการวิเคราะห์จากสมมติฐานการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพมีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบุคลากรของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชูเกียรติ ยิ้มพวง, 2554:90 ในการศึกษาเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกลาส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัย

ค้าจุนมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในภาพรวม และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ดังนี้ 1.481+0.360x1+0.3037x2 โดยสามารถทำนาย ค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 34.40 และมีค่าสัมประสิทธิJสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.591 ซึ่งแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 1) ปัจจัยจูงใจ และ 2) ปัจจัยค้ำจุน ทั้งนี้ ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญสามารถนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของเสกสรร อรกุล (2557) (อ้างอิงใน เกศณรินทร์ งามเลิศ, 2559:166) ที่พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเมทเทิลคอม จำกัด คือ ปัจจัยแรงจูงใจภายใน ประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และโอกาสก้าวหน้า แต่ทั้งนี้การที่หน่วยงานภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพไว้ชัดเจน ซึ่งเป็นการระบุหรือมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งดำเนินการเกี่ยวกับระบบคุณภาพ รวมถึงการมอบหมายงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ และจูงใจให้อยากปฏิบัติอาจไม่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้ เนื่องจากการพัฒนาระบบคุณภาพขององค์กรนั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานจากบุคลากรทุกคนและทุกฝ่ายเพื่อที่จะสามารถขับเคลื่อนระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างต่อเนื่อง

2. ปัจจัยค้ำจุนของของบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย ด้านนโยบายและการบริหารงาน และด้านการบังคับบัญชา ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยเฉพาะในเรื่องการให้เงินเดือนหรือค่าผลตอบแทนอื่น ๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เงินตอบแทนพิเศษ เพิ่มขึ้นหรือลดลงอาจไม่ก่อให้เกิดแรงจูงในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะบุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์มีความรู้สึกว่าสถาบันมีความมั่นคงสูง จึงยอมรับได้ว่าถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ บุคลากรก็ยังคงมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีอยู่สอดคล้องกับ ปภาวดี ดุลยจินดา (2543 : 528 - 530) (อ้างอิงใน ดาบตำรวจ ภาคิน ศรีสังข์งาม,2556 :96) ที่กล่าวว่า หากบุคคลรู้สึกว่าอัตราค่าจ้างและ

ผลตอบแทนที่ได้รับมีความเพียงพอทำให้ตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานส่วนตัวและครอบครัวได้ ก็จะทำให้บุคคลเกิดความพอใจ ด้วยการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นการดำเนินงานโดยใช้หลักวงจรการบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ซึ่งเป็นทฤษฎีของ EdWard Damming เมื่อดำเนินงานอย่างมีระบบแล้ว การดำเนินงานจะสามารถขับเคลื่อนไปตามกระบวนการที่ควรจะเป็น ดังนั้นสภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกอาจไม่ใช่ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

5.4 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และทำให้ทราบว่า ควรส่งเสริมปัจจัยใดให้มีขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายเพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสถาบันซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพควรสื่อสารกับผู้บริหารระดับคณะ/สำนักให้เห็นถึงความสำคัญของระบบคุณภาพ และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เพื่อให้ผู้บริหารระดับคณะ/สำนักได้กล่าวถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบคุณภาพรวมถึงการสร้างความตระหนัก ความรับรู้ เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานเกิดการยอมรับและเห็นถึงความสำคัญในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ ซึ่งจะทำให้บุคลากรได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดแรงจูงใจแก่บุคลากรในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

2. สถาบันควรสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานภายในสถาบันได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบคุณภาพ เนื่องจากการได้รับรองเกี่ยวกับระบบคุณภาพนั้นเป็นการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจดบันทึกข้อมูลรวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม ซึ่งจะทำให้บุคลากรภายในองค์กรมีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น มีการปรับเปลี่ยนวิธีการคิดของบุคลากรให้รู้จักวิเคราะห์เหตุของปัญหามากกว่าการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งส่งผลให้การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังทำให้หน่วยงานได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

3. สถาบันควรส่งเสริมบุคลากรทุกคนภายในหน่วยงานที่ทำการขอรับรองเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ให้มีความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดต่าง ๆ ที่หน่วยงานของตนขอรับรองระบบคุณภาพนั้น ๆ อาจดำเนินการในรูปแบบของการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองให้สอดคล้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ ตามมาตรฐานของระบบคุณภาพที่หน่วยงานตนเองขอรับรอง เนื่องจาก

การพัฒนาระบบคุณภาพของหน่วยงานนั้นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจในการดำเนินงานจากบุคลากรทุกคนและทุกฝ่ายเพื่อที่จะสามารถขับเคลื่อนระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างต่อเนื่องต่อไป

4. สถาบันควรมีการจัดทำเครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งหน่วยงานภายในสถาบันอาจจะส่งเสริมให้บุคลากรภายในหน่วยงานคิดริเริ่มสร้างสรรค์เทคนิคการปฏิบัติงานที่ดีที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอรับรองเพื่อสร้างแรงจูงใจให้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

5. สถาบันควรสร้างแรงจูงใจของบุคลากรให้รู้สึกว่ามีความมั่นคงสูงในการทำงานโดยมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และเป็นที่น่าพอใจ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเพื่อการพัฒนาระบบคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากับกลุ่มประชากร/กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอื่น ๆ ในสถานที่ที่แตกต่างกันเนื่องจากงานวิจัยนี้ได้ศึกษาในสถาบันการศึกษาของรัฐอาจมีระบบการทำงาน พฤติกรรมการทำงานการมีส่วนร่วมในการทำงาน ที่แตกต่างจากบริษัทและหน่วยงานอื่นๆ จึงควรเพิ่มเติมและขยายขอบเขตในการวิจัยออกไปสู่หน่วยงานอื่น ๆ หรือสถาบันการศึกษาที่มีการนำระบบคุณภาพเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงแรงจูงใจ แนวทางความต้องการ และการวางแผนดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการพัฒนาตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในประเด็นอื่นๆ เพิ่มเติม ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบคุณภาพ เนื่องจากแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพที่เกิดขึ้นอาจจะเกิดจากปัจจัยอื่นๆ ที่นอกเหนือจากด้านปัจจัยสนับสนุนขององค์กร ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

บรรณานุกรม

เก็จกนก เอื้อวงศ์. 2546. **การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง. 2557. อิทธิพลของพฤติกรรมระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถานีตำรวจเพื่อประชาชนในงานด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย**. 34 (3): 31-38.

กองแผนงาน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2560. **ความพึงพอใจของบุคลากรต่อคุณภาพให้บริการของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2559**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ดาวิษา ศรีธัญรัตน์. 2559. **AUN-QA Guidebook โครงการพัฒนาแนวทางการเขียนรายงาน AUN-QA.** กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิราเดช สุชาดา. 2554. **แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ.** ค้นวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2561 จาก **https://definetotalqualitymanagement.blogspot.com/2011/12/blog-post_7795.html**

เฉลิม สุขเจริญ. 2557. **แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. สารนิพนธ์คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.

ชลิตา แค่มจันทึก. 2557. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี** . บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. 2554. **แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. 2543. **สถิติพื้นฐาน : พร้อมตัวอย่างการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม MINITAB SPSS และ SAS (ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 5).** ขอนแก่น. ภาควิชาสถิต คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

โชติกา ระโส. 2555. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ทิพนิภา ชื่นสกุล. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพตามแนวคิดของโควีกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในบริษัทธุรกิจโฆษณา.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. อ้างถึงใน ชลิตา แค่มจันทึก. 2557. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. หน้า 9-10.

บุญชัย มูลธาร์. 2556. **ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg**. ค้นวันที่ 5 มกราคม 2561 จาก http://jokernum.blogspot.com/2013/07/herzberg.html

ปภาวดี ดุลยจินดา. 2543. อ้างถึงใน ภาคิน ศรีสังข์งาม, ดาบตำรวจ. 2556. **แรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพท์ในการดำเนินงานขององค์การ : กรณีศึกษา กองบังคับการตำรวจภูธร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. กรุงเทพมหานคร: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก. หน้า 96.

ปริญาดา วิรานุวัตร. 2550. อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. 2556. **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร**. นครราชสีมา: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หน้า 31.

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. 2548. อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. 2556. **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร**. นครราชสีมา: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หน้า 31.

มานพ ศิริชวลิต. 2551. **การจัดการองค์การ**. ค้นวันที่ 5 มกราคม 2561 จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1146&read=true&count=true

มาลิณี อ้นวิเศษ. 2554. **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน อุปนิสัย 8 ประการ รูปแบบการบังคับบัญชาของหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับความตั้งใจที่จะลาออก ของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความผูกพันเป็นตัวแปรสื่อ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. 2556. **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น. 2552. **ทฤษฎี Edwards Deming**. ค้นวันที่ 5 มกราคม 2561 จาก http://colacooper.blogspot.com/2012/10/edward-damming.html

สุพานี สฤษฎ์วานิช. 2552. อ้างถึงใน โชติกา ระโส. 2555. **แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. หน้า 11.

สุวรรณี ทับทิมอ่อน. 2548. อ้างถึงใน วาสนา พัฒนานันท์ชัย. 2553. **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. หน้า 76

เสกสรร อรกุล. 2557. อ้างถึงใน เกศณรินทร์ งานเลิศ. 2559. **แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และลูกจ้าง องค์การคลังสินค้า**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. หน้า 166.

สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2559. **เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558 – 2561.** ค้นวันที่ 27 มีนาคม 2561 จาก http://www.edpex.org/2016/04/edpexcriteria58-61.html

อภิชา ประกอบเส้ง. 2555. **ทฤษฎี Edward Damming**. ค้นวันที่ 5 มกราคม 2561 จาก http://colacooper.blogspot.com/2012/10/edward-damming.html

อุดม ชูลีวรรณ. 2559. **รูปแบบการพฒั นาระบบการบริหารคุณภาพโรงเรียนมธัยมศึกษาสู่ความเป็นเลิศระดับสากล.** วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

Canis WM Cheng and Anita MM Liu. 2007. **The Relationship of Organizational Culture and the Implementation of Total Quality Management in Construction Firms.** Surveying and Built Environment Vol. 18 (1). Available from https://www.hkis.org.hk/ufiles/2007-07canis.pdf

Carpenter, Karen D. 1988. **Work Motivation and General job Satisfaction of Academic Middle Managers for Baccalaureate Nursing**. University of South Carolina.

Deming, E.W. 1986. **Out of the crisis.** Cambridge: Massachusetts Institute of Technology. Centre for advanced study.

Dimitris Manolopoulos. 2007. **An evaluation of employee motivation in the extended public sector in Greece.** Employee Relations, Vol. 30 Issue: 1, pp.63-85. Available from https://doi.org/10.1108/01425450810835428

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. 1986. อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. 2556. **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร**. นครราชสีมา: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หน้า 30.

Fang Yang. 2011. **Work, motivation and personal characteristics : an in-depth study of six organizations in Ningbo**. Chinese Management Studies. Vol. 5 Issue: 3, pp.272-297. Available from https://doi.org/10.1108/17506141111163363

Feigenbaum, A.V. 1983. **Total Quality Control**. 3 ed. New York: Mcgraw - Hill.

Hutchison & Garstka. 1996**.** อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. 2556. **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร**. นครราชสีมา: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หน้า 27.

Ishikawa, K. 1985. **What is total quality control?** Translated by D. J. Lu. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.

Jacob, P.L. 1992. **Moving up the Corporate Ladders A Longitudinal Study of Motivation, Personality and Managerial Success in Women and Men**. Ph.D., Boston University.

Kottke & Sharfinsky. 1998. **Measuring perceived supervisory and organizational support.** Educational and Psychology Measurement.

Lamastro. 2002. **Commitment and perceived organization support.** Journal of Occupational Psychology.

Peelle & Henry. 2007. อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. 2556. **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร**. นครราชสีมา: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หน้า 27.

Rhodes, Eisenberger, & Armeil. 2002. อ้างถึงใน ศศินันท์ ทิพย์โอสถ. 2556. **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร**. นครราชสีมา: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. หน้า 69-70

Schermerhorn, Hunt & Osborn. 2000. อ้างถึงใน ณิชา คงสืบ. 2558. **แรงจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่ง แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานคร** . กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. หน้า 9.

Smehappy. 2015. **จับประเด็นข้อกำหนด ISO 9001:2015**. ค้นวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2561 จาก http://smehappy.com/category/standard

Wayne, Shore and Liden. 1997. **The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader-Member Exchange.** Journal of Applied Psychology.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบคุณภาพที่หน่วยงานของท่านใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานของท่าน อาทิเช่น เกณฑ์AUNQA เกณฑ์ EdPEx ข้อกำหนด ISO9001:2015 เป็นต้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ของหน่วยงานท่าน

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นความต้องการที่เป็นจริงข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่ประการใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่าน จะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับและนำผลมาใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

<u>ตอนที่1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล</u>

1. **อายุ**

☐ น้อยกว่า 25 ปี ☐ 25 – 30 ปี

☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี

☐ 51 ปีขึ้นไป

2. **อายุงาน**

☐ น้อยกว่า 5 ปี ☐ 5 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี ☐ 16 – 20 ปี

☐ 21 – 25 ปี ☐ 26 – 30 ขึ้นไป

3. ประเภทของบุคลากร

☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานสถาบัน

☐ พนักงานคณะ/สำนัก ☐ ลูกจ้าง

☐ อื่น ๆ .....

4. ตำแหน่ง

☐ ผู้บริหารหน่วยงาน

☐ หัวหน้ากลุ่มงาน

☐ ผู้ปฏิบัติงาน

5. หน่วยงานที่สังกัด (โปรดระบุ) .....

<u>ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง</u>

<u>ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนขององค์กร</u>

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย(✓) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ด้านปัจจัยสนับสนุนขององค์กร

ประเด็น			ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ปัจจัยสนับสนุนขององค์กร</u>							
1.	**การเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพ**						
	1.	ท่านคิดว่าระบบคุณภาพทำให้ท่านทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
	2.	ท่านคิดว่าระบบคุณภาพช่วยทำให้สถาบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
	3.	ท่านคิดว่าหากหน่วยงานของท่านได้รับการรับรองเกี่ยวกับระบบคุณภาพทำให้หน่วยงานได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องภายนอก					
2.	**ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ**						
	4.	ท่านมีความรู้ความเข้าใจถึงข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง					
	5.	ท่านได้รับการอบรม สัมมนา เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่หน่วยงานขอการรับรอง					
	6.	ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกับคุณภาพของหน่วยงานท่าน					

ประเด็น			ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	**การสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน**						
	3.1	**ผู้บริหารระดับสถาบัน**					
	7.	มีการสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน					
	8.	การสนับสนุนด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ					
	9.	การสนับสนุนด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่าง ๆ					
	3.2	**ผู้บริหารระดับคณะ/สำนัก**					
	10.	มีการสนับสนุนด้านความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เช่น การอบรม แหล่งค้นคว้า แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงาน					
	11.	การสนับสนุนด้านผลตอบแทน เช่น การให้รางวัลหน่วยงานดีเด่น ให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ					
	12.	การสนับสนุนด้านงบประมาณ เช่น การให้งบประมาณในการเตรียมความพร้อมการเข้าสู่ระบบคุณภาพต่าง ๆ					

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย(✓) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เกี่ยวกับแรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ประเด็น			ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
แรงจูงใจในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง							
1.	**ปัจจัยจูงใจ**						
	1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน						
	1.	ท่านรู้สึกว่าทำงานที่รับผิดชอบและงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามวัตถุประสงค์					
	2.	ท่านรู้สึกว่าสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จ					
	3.	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่ามีความพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
	2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
	4.	ท่านได้รับคำชมเชยและความเชื่อถือ ไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาว่ามีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
	5.	ท่านรู้สึกพึงพอใจเมื่อท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน					
	6.	ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ท่านเสนอแนะมักได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
	3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ						
	7.	หน่วยงานของท่านได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านไว้ชัดเจน					
	8.	ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดที่มีอยู่					
	9.	งานที่ท่านทำมีลักษณะท้าทายความสามารถ และจูงใจให้อยากปฏิบัติ					
	10.	งานที่ปฏิบัติทำให้มีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					

ประเด็น			ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	4. ด้านความรับผิดชอบ						
	11.	ท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการกำหนดแผนงานและแนวทางปฏิบัติงาน					
	12.	ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถที่ได้ศึกษามาในการปฏิบัติหน้าที่					
	13.	ท่านได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจให้รับผิดชอบงาน					
	14.	งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญ					
	5. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน						
	15.	ท่านมีโอกาสได้รับการฝึกอบรม พัฒนาทักษะในงานอยู่เสมอ					
	16.	หน่วยงานมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม					
	17.	ท่านมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
	18.	ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานนี้ทำให้ได้รับความก้าวหน้ามากกว่าที่อื่น					
2.	**ปัจจัยค้ำจุน**						
	1. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ						
	1.	ท่านคิดว่าสถาบันให้เงินเดือน หรือผลตอบแทนอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา เงินตอบแทนพิเศษ แก่ท่านอย่างเหมาะสม และเป็นที่น่าพอใจ					
	2.	ท่านคิดว่าสถาบันมีสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่ท่านและพนักงานอย่างเพียงพอ และเป็นที่น่าพอใจ					
	3.	ท่านไม่คิดเปลี่ยนงานใหม่ ถ้าสถาบันมีความมั่นคงสูง ถึงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ					
	2. ด้านความสัมพันธ์ในการทำงาน						
	4.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความสนิทสนม ความจริงใจ และความเป็นกันเอง					
	5.	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา					
	6.	หน่วยงานของท่านมีการร่วมมือและปฏิบัติงานแบบเป็นทีม					

ประเด็น			ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	7.	หน่วยงานของท่านมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน					
	3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน						
	8.	ท่านรู้สึกว่าผู้บริหารสถาบันมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของสถาบัน					
	9.	ท่านรู้สึกว่าผู้บริหารหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงาน					
	10.	ท่านทราบถึงนโยบายของสถาบัน					
	11.	ท่านทราบถึงนโยบายของหน่วยงานท่าน					
	4. ด้านสภาพการทำงาน						
	12.	ท่านคิดว่าสถาบันจัดให้ท่านได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีความกดดัน และความเครียด					
	13.	ท่านคิดว่าสถาบันให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านท างานได้อย่างสะดวกสบาย					
	5. ด้านการบังคับบัญชา						
	14.	การสั่งงาน การมอบหมายงาน และการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน					
	15.	การรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา					
	16.	การขอคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาได้ทั้งเรื่องการปฏิบัติงานและเรื่องส่วนตัว					
	17.	ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการปฏิบัติงานและพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย(✓) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ประเด็น			ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	**การวางแผนการดำเนินงาน**						
	1.	ท่านมีแผนการดำเนินงานระบบคุณภาพอย่างชัดเจน					
	2.	ท่านมีข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานการประเมินอย่างชัดเจน					
	3.	ท่านมีการจัดทำเอกสารและคู่มือการประกันคุณภาพ/คู่มือคุณภาพเพื่อให้บุคลากรทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพ					
	4.	บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการตามระบบคุณภาพของหน่วยงาน					
	5.	ท่านมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
2.	**การดำเนินงาน**						
	6.	แผนการดำเนินงานระบบคุณภาพหน่วยงานของท่าน มีการนำไปปฏิบัติ					
	7.	ท่าน มีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานระบบคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบก่อนนำไปปฏิบัติ					
	8.	ท่านมีการดำเนินการประกันคุณภาพตามข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานการประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือการประกันคุณภาพ/คู่มือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
	9.	ท่านมีการส่งเสริม สนับสนุน และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากร สามารถปฏิบัติงานตามแผนได้คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ					
	10.	ท่านมีการประชาสัมพันธ์หลักการและแนวปฏิบัติการ ตรวจประเมินให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ					

ประเด็น			ระดับความคิดเห็น				
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	11.	ผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินกิจกรรมที่ตอบสนองการประกันคุณภาพในด้านต่าง ๆ ของท่าน มีการจัดทำเอกสาร หลักฐาน สารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายพร้อมกับการตรวจประเมินคุณภาพ					
3.	**การตรวจสอบหรือการประเมิน**						
	12.	ท่านมีการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินงานระบบคุณภาพเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง					
	13.	ท่านมีผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอกที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการตรวจประเมิน					
	14.	ระหว่างที่มีการตรวจประเมินคุณภาพ บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงแก่ทางผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก					
	15.	บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานให้ความร่วมมือที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก					
	16.	ท่านมีความพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก					
	17.	ท่านมีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพ รวมถึงการจัดทำรายงาน เอกสาร สารสนเทศ และหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอรับการประเมินคุณภาพ และการขอการรับรองคุณภาพ					
4	**การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง**						
	18.	ท่านมีการแจ้งผลการตรวจประเมินคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับทราบจุดอ่อน – จุดแข็งอย่างชัดเจน					
	19.	ท่านมีการนำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน และภายนอก มาเป็นแนวทางการวางแผนงานครั้งใหม่เพื่อพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน					
	20.	ท่านมีดำเนินการตามแผนปรับปรุง และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ของหน่วยงานท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

การทดสอบความเชื่อถือได (Reliability)

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	29	96.7
	Excluded[a]	1	3.3
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.974	.974	67

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ1.1	3.83	.539	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ1.2	3.90	.557	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ1.3	3.90	.557	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ2.4	3.21	.726	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ2.5	3.59	.628	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ2.6	3.55	.736	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ3.1.7	3.86	.833	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ3.1.8	3.55	.783	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ3.1.9	3.79	.726	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ3.2.10	3.79	.620	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ3.2.11	3.55	.506	29
ปัจจัยสนับสนุนองค์กรข้อ3.2.12	3.76	.577	29
ปัจจัยจูงใจข้อ1.1	3.93	.593	29
ปัจจัยจูงใจข้อ1.2	3.83	.658	29
ปัจจัยจูงใจข้อ1.3	4.00	.655	29
ปัจจัยจูงใจข้อ2.4	3.48	.738	29
ปัจจัยจูงใจข้อ2.5	3.59	.682	29
ปัจจัยจูงใจข้อ2.6	3.34	.769	29

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ปัจจัยจูงใจข้อ3.7	3.93	.651	29
ปัจจัยจูงใจข้อ3.8	3.90	.724	29
ปัจจัยจูงใจข้อ3.9	3.66	.814	29
ปัจจัยจูงใจข้อ3.10	3.62	.820	29
ปัจจัยจูงใจข้อ4.11	3.34	.857	29
ปัจจัยจูงใจข้อ4.12	3.59	.907	29
ปัจจัยจูงใจข้อ4.13	3.79	.620	29
ปัจจัยจูงใจข้อ4.14	3.79	.620	29
ปัจจัยจูงใจข้อ5.15	3.76	.786	29
ปัจจัยจูงใจข้อ5.16	3.66	.814	29
ปัจจัยจูงใจข้อ5.17	3.28	.751	29
ปัจจัยจูงใจข้อ5.18	3.55	.686	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ1.1	3.52	.738	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ1.2	3.28	.882	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ1.3	3.52	.785	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ2.4	3.79	.774	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ2.5	3.66	.721	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ2.6	3.72	.649	29

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ปัจจัยค้ำจุนข้อ2.7	3.62	.622	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ3.8	3.59	.780	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ3.9	3.66	.670	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ3.10	3.72	.649	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ3.11	3.72	.702	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ4.12	3.93	.530	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ4.13	3.79	.620	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ5.14	3.90	.724	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ5.15	3.62	.775	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ5.16	3.66	1.010	29
ปัจจัยค้ำจุนข้อ5.17	3.90	.557	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ1.1	3.62	.677	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ1.2	3.66	.553	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ1.3	3.45	.686	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ1.4	3.72	.591	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ1.5	3.72	.702	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ2.6	3.62	.622	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ2.7	3.69	.761	29

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ2.8	3.59	.733	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ2.9	3.55	.783	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ2.10	3.62	.775	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ2.11	3.59	.682	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ3.12	3.62	.775	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ3.13	3.48	.911	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ3.14	3.66	.857	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ3.15	3.72	.649	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ3.16	3.62	.677	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ3.17	3.72	.702	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ4.18	3.59	.780	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ4.19	3.69	.806	29
การพัฒนาระบบคุณภาพข้อ4.20	3.62	.728	29

Summary Item Statistics

	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance
Item Means	3.663	3.207	4.000	.793	1.247	.028

Summary Item Statistics

	N of Items
Item Means	67

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล นางทัศนีย์ อาดำ

วัน เดือน ปี เกิด 24 มีนาคม พ.ศ. 2519

ที่อยู่ปัจจุบัน 269/449 หมู่บ้านพฤษาวิลล์ 50/1 ถนนราษฎร์พัฒนา แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ

ที่ทำงานปัจจุบัน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
118 หมู่ที่ 3 ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240
โทร. 02-727-3268

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ. 2549 – 2550 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
หน่วยแผนงานและประกันคุณภาพ

พ.ศ. 2551 – 2554 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผน

พ.ศ. 2555 – 2561 ตำแหน่งนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
กลุ่มงานแผนและพัฒนา
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2545 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2540 วิทยาศาสตรบัณฑิต
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตประสานมิตร