

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม
ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Factors affecting the staff participation in an internal quality assurance (IQA)
of Srinakharinwirot University Library.

เปี่ยมสุข ทุงกาวิ
ผู้วิจัย



สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2557



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Factors affecting the staff participation in an internal quality
assurance (IQA) of Srinakharinwirot University Library.

เปี่ยมสุข ทุงกาวิ
ผู้วิจัย

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2557

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Factors affecting the staff participation in an internal quality
assurance (IQA) of Srinakharinwirot University Library.

เปี่ยมสุข ทุงกาวิ
ผู้วิจัย

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เงินรายได้ของสำนักหอสมุดกลาง)
ประจำปีงบประมาณ 2556

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2557

ชื่อเรื่องงานวิจัย : ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ชื่อผู้วิจัย : เปี่ยมสุข ทุงกาวิ

ปีที่วิจัย : 2557

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ และทัศนคติที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำนวนทั้งหมด 94 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับมาก
2. ปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ รายได้ ทัศนคติ อายุและประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงปัจจัยการรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม / การรับรู้ / ทัศนคติ / การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน /
บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Research title : Factors affecting the staff participation in an internal quality assurance (IQA) of Srinakharinwirot University Library.

Researcher : Piamsuk Thungkawee

Year : 2014

Abstract

This research aimed to study the levels of the participation of library staff towards the internal quality assurance (IQA) of Srinakharinwirot University Library, as well as the influential factors in term of personal characteristics, perception and attitudes of there. A questionnaire was administered to 94 library staff with 100 % of respondents returned. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and the stepwise multiple regression analysis.

The results found that;

1. The overall levels of library staff perception in an IQA were at a high level.
2. All factors were correlated in a positive way towards the IQA such as salary, attitudes, and personal characteristics, such as the age, experience, and perception of an internal quality.
3. The factors are influenced towards the library staff participation were perception and experiences in library works. The results could be used to manage the IQA system of library, including supporting the decision making for participation developments of the library staff in internal quality assurance.

Keywords: Participation / Perception / Attitudes / Internal quality assurance (IQA) / Library staff of Srinakharinwirot University

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ เกิดจากเครือข่ายความร่วมมือด้านประกันคุณภาพการศึกษา 5 สถาบัน ได้แก่ 1) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 3) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีปทุม 4) สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 5) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจาก (งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2556) สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และงานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงได้เพราะอาจารย์สาโรช เมาลานนท์ ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดกลาง และคุณพิมล เมฆสวัสดิ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัย สำนักหอสมุดกลางฯ ที่ให้การส่งเสริมและสนับสนุนเป็นอย่างดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากคุณรัตนาพร สงวนประสาทพร ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักหอสมุดกลาง และได้รับความกรุณาจากรองศาสตราจารย์เฉลียว พันธุ์สีดา รองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วชิรปรีชาพงษ์ และอาจารย์ ดร. อรรถนพ โพธิสุข เป็นที่ปรึกษางานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร. วิไลลักษณ์ ลังกา ที่กรุณาให้คำปรึกษาออกแบบวิธีวิจัย และเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งให้ความอนุเคราะห์ในการวิเคราะห์แปลผลข้อมูลทุกขั้นตอน รวมถึงกรุณาให้ความช่วยเหลือในการอ่านและตรวจสอบข้อมูล ทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณบุคลากรสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่ช่วยทดสอบเครื่องมือวิจัย และขอบคุณบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกคนที่ให้ข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลางฯ ต่อไป



(เปี่ยมสุข ทุงกาวิ)

กันยายน 2557

สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
Abstract	(2)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ	(4)
บัญชีตาราง	(6)
บัญชีภาพประกอบ	(7)
1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
สมมติฐานการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดการมีส่วนร่วม	5
แนวคิดด้านการรับรู้	10
แนวคิดด้านทัศนคติ	14
แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรในการวิจัย	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	48
สมมติฐาน	48
วิธีดำเนินการวิจัย	48
สรุปผลการวิจัย	49
อภิปรายผลการวิจัย	50
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	60
ประวัติย่อผู้วิจัย	64

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามอายุ ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43
ตารางที่ 2	ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางโดยภาพรวม	44
ตารางที่ 3	การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทิศนคติต่อการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในและการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางโดยภาพรวม	44
ตารางที่ 4	ทิศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำแนกรายข้อ	45
ตารางที่ 5	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ในการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน และทิศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง	46
ตารางที่ 6	แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	47
ตารางที่ 7	แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมใน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง	47

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
ภาพประกอบ 1	แผนภูมิของกระบวนการรับรู้	12
ภาพประกอบ 2	แผนภูมิแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล	13
ภาพประกอบ 3	แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักหอสมุดกลาง ฯ	30
ภาพประกอบ 4	แผนที่ยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง ฯ	27
ภาพประกอบ 5	องค์ประกอบและตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2556	33

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545 กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการสำคัญในการจัดการศึกษาโดยให้มีการกำหนดมาตรฐานการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและประเภทการศึกษาในหมวดที่ 6 และการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก มาตรา 48 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (องค์กรมหาชน) 2545: 29-30)

การประกันคุณภาพการศึกษา จึงเป็นกลไกสำคัญที่ทำหน้าที่ส่งเสริมให้กระบวนการทำงานของหน่วยงานต่างๆในทุกระดับของวงการศึกษา เพื่อการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน และเป็นกระบวนการสร้างความมั่นใจและให้หลักประกันคุณภาพตามที่กำหนดต่อผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชนและสังคม (สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา. 2542: 2)

สำนักหอสมุดกลาง เป็นหน่วยงานหนึ่งภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย ซึ่งเป็นแหล่งการศึกษาค้นคว้า และมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ สำนักหอสมุดกลางยังตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาการประกันคุณภาพ จึงให้ความร่วมมือและสนับสนุนการดำเนินประกันคุณภาพตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

หลักการของการดำเนินการประกันคุณภาพ คือ ต้องการให้ทุกคนมีส่วนร่วมดำเนินการเพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ โดยให้การสนับสนุนและร่วมรับผิดชอบ กรอบด้วยความมุ่งมั่นร่วมมือร่วมใจ ในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ให้บรรลุผลสำเร็จ (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. 2548: 183) การให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์การนั้น บุคคลต้องมีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการหรือปฏิบัติการกิจต่างๆ ซึ่งจะทำให้บุคคลมีความผูกพันต่อกิจกรรมหรือองค์กร การมีส่วนร่วมของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จึงมีความสำคัญต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่มุ่งผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

พฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั้น เป็นผลมาจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกบุคคล ที่สำคัญคือ สิ่งแวดล้อมต่างๆ และองค์ประกอบภายในบุคคล ซึ่งได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล อาทิ การรับรู้และทัศนคติ เป็นต้น จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด ความรู้สึก การตัดสินใจ การประเมินค่า รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2540: 6-12)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้ และทัศนคติ ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหาร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักหอสมุดกลางให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายใน ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลางซึ่งปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2556 ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 94 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่
 - 2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้
 - 1) อายุ
 - 2) ประสบการณ์ในการทำงาน
 - 3) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 2.1.2 การรับรู้การประกันคุณภาพภายใน
 - 2.1.3 ทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพภายใน
 - 2.2 ตัวแปรตาม คือ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากร

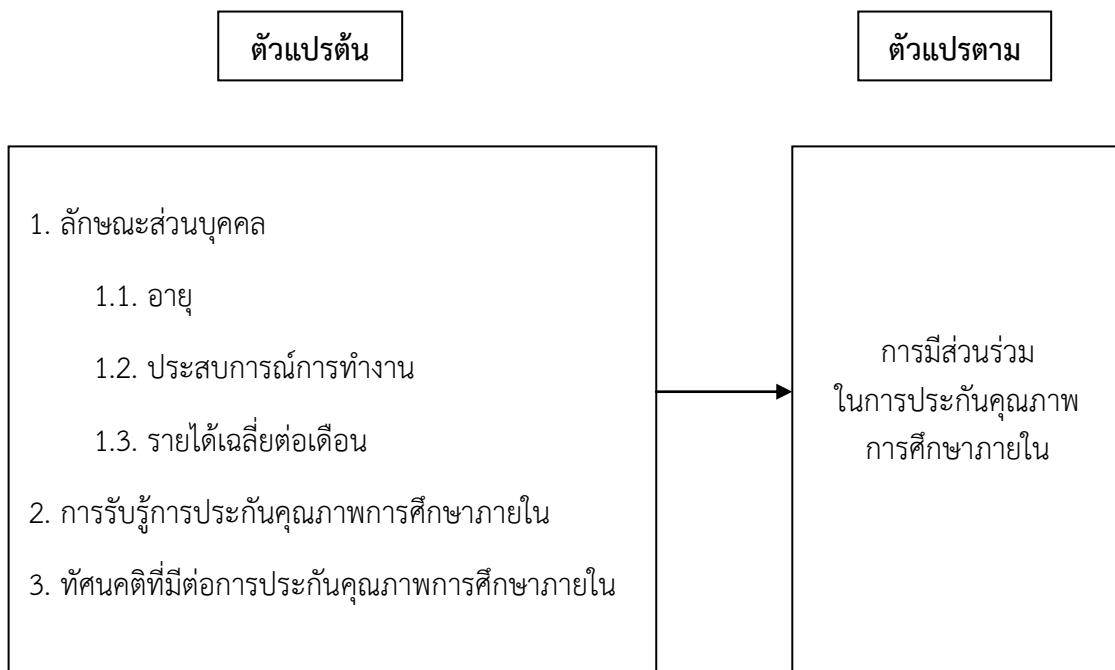
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนในหน่วยงานที่จะร่วมมือกันดำเนินงาน ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล อายุ ประสบการณ์การทำงาน และรายได้ (Bertrand. 1958: Online) จากงานวิจัยของโคเฮน และอัฟฮอฟฟ์ (Cohen and Uphoff. 1977: 59-78) กล่าวถึงปัจจัยทางวัฒนธรรมของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม คือ อายุ และเพศ เช่นเดียวกับงานวิจัยของไทยที่ศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ เพศ และรายได้ (ไพสันต์ ศรีแปง. 2550: ออนไลน์) และพบว่า บุคลากรซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและอาจารย์ ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน และงานวิจัยของ (จิรภา เพชรสงคราม. 2554: ออนไลน์) ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน พบว่าการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

การรับรู้และมีทัศนคติที่ดีจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้จากงานวิจัยของตาบทิพย์ ฐิติพงษ์พานิช (2539: ออนไลน์) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติ

อยู่ในระดับสูงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแนวทางคุณภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติอยู่ในระดับต่ำ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย แต่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกในทางส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือเข้ามามีส่วนร่วม เป็นส่วนที่จะทำให้บุคคลตัดสินใจเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลอื่น

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังแสดงในภาพประกอบ



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง การจัดทำแผนงานการควบคุมคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งมีระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดของสำนักหอสมุดกลาง และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. การรับรู้การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง การรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล รายละเอียด องค์ประกอบวิธีการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายการประกันคุณภาพของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

3. ทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่เห็นคุณค่าและประโยชน์ของการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง มีแนวโน้มพฤติกรรมหรือท่าทีที่แสดงออกด้วยความภูมิใจ ความเต็มใจ พร้อมจะให้ความช่วยเหลือ

4. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง บุคลากรมีความพร้อมที่จะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ได้แก่ การให้ข้อมูล รายละเอียด

ของการทำงาน การแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็น การร่วมปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติเกี่ยวกับกิจกรรมและการดำเนินงานตามกระบวนการประกันคุณภาพ รวมทั้งการปรับปรุงการทำงานตามข้อเสนอแนะ

5. บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักหอสมุดกลาง และหอสมุดมศว องค์กรฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2556 ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การประกันคุณภาพ และทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพ ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้นำข้อมูลจากผลการวิจัยเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลางต่อไป
2. ห้องสมุดในเครือข่ายด้านประกันคุณภาพการศึกษา 5 สถาบัน ได้ข้อมูลในการสนับสนุน ส่งเสริมการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพอย่างเป็นระบบ

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในครั้งนี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ค้นคว้าวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจัดแบ่งเนื้อหา ดังนี้

1. แนวคิดการมีส่วนร่วม
2. แนวคิดด้านการรับรู้
3. แนวคิดด้านทัศนคติ
4. แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดการมีส่วนร่วม

1. ความหมาย

ดาวิส (Davis. 1972: 136) ให้นิยามความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นความเกี่ยวข้อง ทางจิตใจ และอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม และผลของความเกี่ยวข้องนี้เป็นเหตุให้บุคคลลงมือกระทำ การให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่ม และก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อกัน กล่าว เป็นการแสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งมีผลต่อเป้าหมายองค์กรโดยรวม

โอคเลอร์ และ มาร์เท่น (Oakler; & Marten. 1987: 28) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม เป็นกิจกรรมที่แสดงถึงความร่วมมือ หรือเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจ รวมถึงการเรียนรู้และการค้นคว้าข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทางแก้ไข เพื่อนำไปสู่นโยบายในการปฏิบัติ

กุสโตวา (Gustova. 1992: 4) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นกระบวนการที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน เป็นส่วนที่บุคลากรต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประสานงาน การบริหารงานและพัฒนางาน

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2547: 2) กล่าวถึงเรื่องการมีส่วนร่วมในองค์กรไว้ว่า การมีส่วนร่วมในองค์กร คือ การที่บุคลากรในหน่วยงานได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในระดับต่างๆของหน่วยงาน แต่การตัดสินใจ จะมีส่วนเกี่ยวข้องตามตำแหน่งหน้าที่ในองค์กร ระดับการมีส่วนร่วมจึงมีแตกต่างกันตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละงานของแต่ละบุคคลในองค์กรนั้นๆ

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2556: 228) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับการดำเนินกิจการและการตัดสินใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กร หรือเครือข่าย เพราะมีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ความคิดความเห็นถูกรับฟัง และนำไปปฏิบัติเพื่อการพัฒนา และที่สำคัญผู้ที่มีส่วนร่วม จะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการ หรือองค์กร ความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์กรและหน่วยงานที่ดีที่สุด

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ) ยังให้ความหมายที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในระบบประกันคุณภาพการศึกษาไว้อีก 2 ความหมาย คือ

1. การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม (Participatory decision-making) หมายถึง การพิจารณาข้อมูลและแสวงหาทางเลือกหลายๆ ทาง แล้วเลือกทางที่ดีที่สุดที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมาย หรือแก้ปัญหาสำเร็จ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารงานและการดำเนินงานของสถานศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม และบุคลากรของหน่วยงาน คือ หนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรหรือหน่วยงานนั้นๆ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2553: 16)

2. การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการศึกษา (Parental participation in education management) หมายถึง กระบวนการที่ผู้ปกครองได้เข้าร่วมทำงานกับโรงเรียน ครู ชุมชน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของเด็ก เพื่อร่วมกันพัฒนาเด็กให้เจริญเติบโต และพัฒนาได้เต็มศักยภาพ และผู้ปกครอง คือ หนึ่งในผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรหรือหน่วยงานประเภทสถานศึกษาทุกระดับ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2553: 24)

นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ (Full participation) ในทุกกระบวนการทำงาน ของบุคลากรทุกระดับ ทุกตำแหน่งงานขององค์กร มีบทบาทสำคัญต่อกระบวนการสร้างคุณภาพในผลผลิตขององค์กรนั้น การสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และกระบวนการควบคุมคุณภาพ จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพองค์กร และเป็นการสร้างเสริมศักยภาพบุคลากร กระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานให้องค์กรก้าวไปสู่เป้าหมาย (อำนาจ ชีระวนิช. 2553: 1012-1020)

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินการ ตลอดจนร่วมกันติดตามและประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้เสียในกิจกรรม หรือกระบวนการ

2. ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

การจัดการแบบมีส่วนร่วม (Participative management) เป็นเทคนิคในการปรับปรุงคุณภาพองค์กร เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในเรื่อง (1) การกำหนดเป้าหมาย (2) การตัดสินใจ และ (3) ทำการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร เป็นวิธีการที่ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์จากบุคลากรมากขึ้น ขณะเดียวกัน เป็นการเปิดโอกาสในการสร้างความผูกพันในการทำงาน และช่วยให้องค์กรได้รับข้อมูลย้อนกลับจากบุคลากรด้วยเช่นกัน (Kinicki; and William. 2006: 220)

นอกจากนี้ คีท และเกอร์ลิง (Keith; and Girling. 1991: 45) ให้ข้อคิดเห็นว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษา จะประสบความสำเร็จได้ ต้องประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการดังนี้

1. บุคคลที่มีส่วนร่วมต้องมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานอย่างชัดเจน
2. ทุกคนจะต้องมีความเป็นอิสระ และมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น
3. ความคิดเห็นที่แตกต่าง จะนำไปสู่หนทางแห่งการแก้ปัญหา
4. บุคคลที่มีส่วนร่วมต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความสามารถในการแสดงออก
5. การมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่

แนวคิดในการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา ดังกล่าวข้างต้นทำให้เห็นคุณค่าในการทำงานร่วมกัน อันจะส่งผลดีกับทุกฝ่าย ในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาจะรู้สึกว่าคุณค่าในการทำงานร่วมกัน ได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้คำปรึกษา มีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสาร และมีบทบาทในการปฏิบัติงานที่น่าพึงพอใจ สำหรับ ส่วนของผู้บังคับบัญชา จะได้รับการตอบสนองในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจเต็มกำลังความสามารถ อันนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรคุณภาพ

3. ลักษณะของการมีส่วนร่วม

เบรเนส (Brenes. 1994, October: 4-12) กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วม 10 ประการ ได้แก่

1. มีคณะผู้บริหารการมีส่วนร่วมพิจารณา ในการวางแผนดำเนินการให้เหมาะสมว่า จะให้บุคคลใด กลุ่มใดเข้ามามีส่วนร่วมเมื่อใด และด้วยวิธีใด โดยคณะผู้บริหารการมีส่วนร่วมนี้ ควรมีตัวแทนผู้ได้รับผลกระทบในจำนวนมากพอควร และให้มีความหลากหลายมากพอ

2. ระยะเวลาและสถานที่ในการมีส่วนร่วมกับโครงการ โดยหลักการควรต้องให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้ามามีส่วนร่วมอย่างต่อเนื่อง ตามวงจรชีวิตของโครงการตั้งแต่เริ่มต้น จนโครงการยุติ หรือหากผู้บริหารเห็นว่าเหมาะสม อาจจัดให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมที่แต่ละคนเกี่ยวข้องด้วยจริงๆ เท่านั้น

3. การมีส่วนร่วมนี้ ตามธรรมชาติอาจเกิดขึ้นได้ไม่สม่ำเสมอ หรือตลอดเวลาก็ได้ เช่น เวลาเกิดภัยพิบัติที่แต่ละคนมาช่วยกัน เมื่อหมดภัยแล้วก็กลับไปแยกกันอยู่เช่นเดิม แต่ต้องการตัวแทนประชาชนมามีส่วนร่วมในเวลาที่ยาวนานขึ้น และอาจใช้วิธีการมีจดหมายข่าวแจ้งเรื่องราวไปยังประชาชนทั่วไปก็ได้

4. การทำให้การมีส่วนร่วมเป็นเป้าหมายปลายทาง (an end) หรือจะให้เป็นแนวทาง (a mean) คือ เพียงให้บุคคลต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องพอใจ คิดว่าบรรลุวัตถุประสงค์บางประการแล้ว หรือจะพิจารณาว่า การมีส่วนร่วมเป็นแนวทางที่ต้องทำให้ได้ โดยมีคำตอบให้ไว้ว่า “หลังจากการมีส่วนร่วมแล้ว จะมีอะไรดีขึ้น อะไรควรเกิดขึ้นอีกบ้าง ?” อันเป็นการคำนึงถึงการมีส่วนร่วมที่เป็นวิธีการ หรือกระบวนการที่ต้องดำเนินไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งทำให้งานเกิดความสำเร็จดียิ่งขึ้น

5. การมีส่วนร่วมนั้น มีทั้งมิติทั้งด้านปริมาณและคุณภาพโดย

5.1. ด้านปริมาณ ถ้ามีคนมามีส่วนร่วมมาก ก็ควรทำให้ความสัมพันธ์ดีขึ้นมาก จะทำให้กลุ่มองค์กรทางสังคมก่อตัวขึ้น

5.2. ด้านคุณภาพ ควรให้การมีส่วนร่วมมีมิติที่จะขัดขวางความสัมพันธ์ที่ไม่เท่าเทียมกันระหว่างบุคคล เช่น ทำให้ความเป็นนายเป็นบ่าว หรือความเป็นหัวหน้าเป็นลูกน้องเปลี่ยนไปให้มีส่วนร่วมอย่างเสมอภาคกันยิ่งขึ้น จึงจะถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพดี

6. สถานการณ์การมีส่วนร่วมนั้น ต้องคำนึงว่าการมีส่วนร่วมที่แข่งขัน มิใช่เกิดขึ้นจากการออกคำสั่ง แต่จะถูกสร้างขึ้นเอง ดังนั้น การที่มีผู้สั่งว่า ให้มาร่วมกันให้เต็มที่นะ แล้วคนในกลุ่มนั้นก็มาร่วม คงไม่ค่อยเกิดขึ้น วิธีการมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดกระบวนการที่ดี ต้องใช้ความพยายามเพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ให้เกิดแนวคิดประชาสังคม มีจิตสาธารณะและเคารพความหลากหลายทางความคิด จนกระทั่งเป็นวิถีชีวิตประจำวันของบุคคล โดยเฉพาะการคำนึงถึงว่า เมื่อเกิดแนวคิดมุมมองที่หลากหลายร่วมกัน ก็ทำให้มุมมองกว้างขึ้น และเกิดความรอบคอบขึ้น

7. การมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการทางสังคม และกระบวนการทางการศึกษา ซึ่งหากเกิดขึ้นได้ คือให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันไปด้วย เสมือนเป็นการให้การศึกษาแก่สังคมไปด้วยในขณะเดียวกัน แต่หลายโอกาสต้องให้เกิดความพร้อมในแต่ละเรื่อง ต้องใช้เวลารอคอยบ้างเช่นกัน

8. การมีส่วนร่วมรับรู้สภาพปัญหาโดยมีส่วนร่วม จะทำให้บุคคลในกลุ่มสังคมและชุมชนนั้น ได้รู้สภาพที่เป็นจริงมากขึ้น การมีส่วนร่วมเพื่อค้นหาปัญหา ทำให้เมื่อเห็นปัญหาแล้วจะนำความมุ่งมั่นที่จะคิดหาทางแก้ไขด้วยกัน และร่วมแก้ปัญหาต่างๆ ได้ จะทำให้ได้บทเรียนในการแก้ปัญหาตนเองต่อไปได้

9. การที่คนอยู่รวมกันในกลุ่มหรือกลุ่มสังคมส่วนใหญ่ มิได้ใช้ชุมชนเป็นเพียงที่รวมคนคล้ายกับการเอาก้อนหินมากองรวมกันเท่านั้น แต่คนในชุมชนหรือกลุ่มสังคมนั้นๆ มักมีความผูกพันเอื้ออาทรต่อกัน มีค่านิยม มีทัศนคติ และมีความรับผิดชอบต่อกันในกลุ่มสังคมและชุมชนนั้นร่วมกันด้วย

10. ควรทำให้การมีส่วนร่วมมีลักษณะบูรณาการขั้นประกอบไปบ้าง เพราะในกลุ่มสังคมหรือชุมชนนั้น การมีอารมณ์ขันจะช่วยให้บรรยากาศการมีส่วนร่วมเกิดขึ้นได้ดี ดังนั้น ในการประชุมใดๆ ถ้าใช้อารมณ์ขัน ดนตรี ศิลปะ เกม และกีฬาเข้าร่วมด้วย จะสร้างอารมณ์การมีส่วนร่วมให้เกิดเพิ่มขึ้นได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคคลในองค์กรที่ผ่านมา พบทฤษฎีสันับสนุนพฤติกรรมกรรมการมีส่วนร่วมที่อาศัยทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคม (The Multiple Factor Theory of Decision Making and Social Action) ของรีดเดอร์ และคณะ (Reeder; and others. 1972: Online) ได้ทำการศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในเรื่องอายุ เพศ การศึกษา และรายได้ ที่ส่งผลต่อการกระทำ หรือแสดงพฤติกรรมของบุคคล ด้วยการตั้งเป็นทฤษฎีการตัดสินใจ และพฤติกรรมทางสังคม อธิบายว่า ในการตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือแสดงพฤติกรรมใดๆ ของบุคคล ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นบุคคลอาจมีเหตุผลในการตัดสินใจกระทำการใด หรือมีพฤติกรรมทางสังคม (Reeder. 1973: Abstract) โดยมีอิทธิพลที่เกี่ยวข้อง 3 ปัจจัยหลักได้แก่

1. ปัจจัยดึงดูด (Pull factors) ประกอบด้วย จุดประสงค์ หรือเป้าหมาย ความเชื่อ การรับรู้ หรือความเข้าใจ ค่านิยม ตลอดจนนิสัยและธรรมเนียมปฏิบัติ
2. ปัจจัยผลักดัน (Push factors) ประกอบด้วย ความคาดหวัง และการรับรู้จากกลุ่มสังคมนวมถึงข้อผูกพันที่ให้ไว้กับผู้อื่น หรือการบังคับที่ไม่มีทางเลือก
3. ปัจจัยสนับสนุน (Support factors) ประกอบด้วย โอกาส หรือทางเลือกที่มีอยู่ ภายใต้สถานการณ์นั้นมีช่องทางและจังหวะที่เหมาะสม จึงเลือกกระทำตามโอกาสนั้นๆ รวมทั้งความสามารถ หรือการรับรู้เกี่ยวกับพลังความสามารถของตน ก่อนที่จะมีการตัดสินใจกระทำการใดๆ

โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen; and Uphoff. 1977: 27-58) สร้างกรอบพื้นฐานของการมีส่วนร่วมดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) ซึ่งเป็นการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ระยะเริ่มต้น
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ (Implementation) เป็นการเข้าร่วมโดยการสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหาร และการเข้าร่วมในการร่วมแรงร่วมใจ
3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ซึ่งอาจเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ทางสังคม หรือโดยส่วนตัว

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งเป็นการควบคุมและตรวจสอบการดำเนินงาน รวมทั้งเป็นการแสดงถึง การปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

4. ระดับการมีส่วนร่วม

บุคลากรในองค์กรจะมีส่วนร่วมมากน้อยเพียงใด มักขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และสถานการณ์ (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2547: 17-18) ซึ่งอาจแบ่งอย่างกว้างๆ ได้ 5 ระดับ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสาร
2. การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจใน 3 ระดับ
 - 1) ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจน้อยกว่าหัวหน้าโครงการ หรือผู้บังคับบัญชา
 - 2) ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจเท่ากับหัวหน้าโครงการ หรือเป็นเจ้าของโครงการ
 - 3) ตนมีน้ำหนักการตัดสินใจมากกว่าหัวหน้าโครงการ หรือเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรง
4. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทั้งโครงการในทุกขั้นตอน
5. การมีส่วนร่วมสนับสนุน ช่วยเหลือผู้เกี่ยวข้อง หรือผู้มีส่วนได้-ส่วนเสียในผลประโยชน์

5. ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมในองค์กรของบุคลากร จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรโดยส่วนรวม (นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2547: 27-28) และบุคลากรได้รับประโยชน์ ในแต่ละบุคคลตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ระดับดังนี้

1. ทำให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การมีส่วนร่วมกันทำกิจกรรม ทำให้แต่ละฝ่ายได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ได้ฝึกแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็น จนนำไปสู่การยอมรับความแตกต่างทางความคิด และทัศนคติ
2. ทำให้การบริหารหรือการพิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา มีความหลากหลาย และเป็นไปอย่างถี่ถ้วนรอบคอบ และรอบด้าน เพราะเป็นการระดมแนวคิดจากบุคคลที่มีความหลากหลายทั้งความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ ทำให้มีทางเลือกที่ดีเพื่อตัดสินใจในการแก้ปัญหาเพิ่มมากขึ้น เพราะบุคลากรมีส่วนร่วมในการระดมความคิด ช่วยกันหาทางเลือกได้หลายวิธี จนได้วิธีการหรือพบวิธีแก้ปัญหาที่เหมาะสม
3. ทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน โดยมีให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดมีอำนาจมากเกินไป ซึ่งอาจนำไปสู่การใช้อำนาจในทางที่ไม่ถูกต้อง อันจะเกิดผลเสียหายแก่องค์กรได้ เป็นการขจัดปัญหา มิให้มีการดำเนินนโยบายใดๆ ที่มีผลต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความยุติธรรมในการดำเนินงานการต่อทุกฝ่าย ทำให้การดำเนินงานขององค์กรโปร่งใส เพราะการมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอของบุคลากรทำให้ฝ่ายที่คิดจะทุจริตคดโกงทำได้ยากขึ้น และหวั่นเกรงพลังการมีส่วนร่วม
4. ทำให้งานที่ยากบางอย่างสำเร็จลุล่วง เพราะงานบางอย่างทำเพียง 2-3 คน อาจไม่สำเร็จ ต้องให้คนทั้งองค์กรเห็นด้วยและให้ความร่วมมือ เพราะการมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการประสานงานประสานความคิดที่ดี ทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ

5. ทำให้บุคลากรขององค์กรรู้สึกเป็นเจ้าของ เพราะการร่วมคิด ร่วมทำงานมักจะร่วมกันดูแลรักษา มีความภาคภูมิใจในงานที่แต่ละคนร่วมกันทำขึ้น เกิดการรวมตัวกันของบุคคลเป็นเครือข่าย จะก่อให้เกิดพลังที่เข้มแข็ง สามารถขับเคลื่อนกิจกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตรงเป้าหมาย โดยทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกัน

6. ทำให้เกิดฉันทามติ หรือความเห็นพ้องต้องกันมากขึ้น เพราะการมีส่วนร่วมของบุคลากรมักทำให้เกิดความเข้าใจระหว่างคู่ขัดแย้ง เกิดการสร้างข้อตกลงที่มั่นคง เกิดกติกาเดียวกันเป็นที่ยอมรับทั้งองค์กร

7. ทำให้องค์กรเข้มแข็ง เพราะเมื่อบุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และดูแลพิทักษ์ผลประโยชน์ของส่วนรวมและของส่วนตัว ด้วยตนเอง ทำให้กลุ่มคนหรือบุคลากรในองค์กรนั้นๆ เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน รู้สึกว่าตนได้ควบคุมดูแลผลประโยชน์ทุกอย่างด้วยตนเอง ไม่ต้องมีผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก หรือผู้บังคับบัญชามาควบคุมสั่งการแต่เพียงฝ่ายเดียว

8. ทำให้บุคลากรยอมรับโครงการ หรือกิจกรรมนั้นๆ ขององค์กร

แนวคิดด้านการรับรู้

แนวคิดเรื่องการรับรู้ (Perception) เป็นคำที่มีความหมายเกี่ยวข้องกับทางจิตวิทยา สังคมและพฤติกรรม การรับรู้ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

1. ความหมาย

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลใช้ในการเลือก ประมวลผล และตีความปัจจัยนำเข้าทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง และสัมผัส เพื่อให้ความหมายและจัดลำดับสิ่งที่อยู่รอบตัว หรือ กระบวนการที่คนรับและตีความข้อมูลข่าวสารจากสภาพแวดล้อม (Schermerhorn; Hunt; and Osborn. 1991: 48-50)

ชม ภูมิภาค (2523: 13) กล่าวว่า การรับรู้ คือ การแปลความหมายจากสิ่งเร้า เป็นกระบวนการหาความหมายของสิ่งเร้า การแปลความหมายของสิ่งเร้า เป็นสิ่งที่เราได้ความรู้เรื่องสิ่งต่างๆ รอบตัว โดยอาศัยประสบการณ์ ความจำ หรือ ความรู้เดิม ตลอดจนสถานการณ์ในขณะนั้นมาเป็นเครื่องช่วยในการแปลความหมายในการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2519: 81) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่คนเรารับรู้สิ่งต่างๆ โดยผ่านประสาทสัมผัส และมีการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยแปลความหมายของสิ่งนั้นๆ ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ

แกริสสัน และเมกูน (Garrison; and Magoon. (1997): 607) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งสมองตีความ หรือ แปลข้อความที่ได้จากการสัมผัส (Sensation) ของร่างกายผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ กับสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งเร้าทำให้บุคคลนั้นทราบว่าเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร และการที่เรารับรู้สิ่งเร้าที่สัมผัสได้นั้น จะต้องอาศัยประสบการณ์ของเราเป็นเครื่องช่วยในการตีความ หรือแปลความหมาย

เค็มท์ และสมลลีย์ (Kemp; and Smellie. 1989: 13-14) ให้คำจำกัดความของ การรับรู้ คือ กระบวนการนำข้อมูลต่างๆ เข้ามาตามกระบวนการต่างๆ จากสิ่งเร้าโดยผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ แล้วนำ

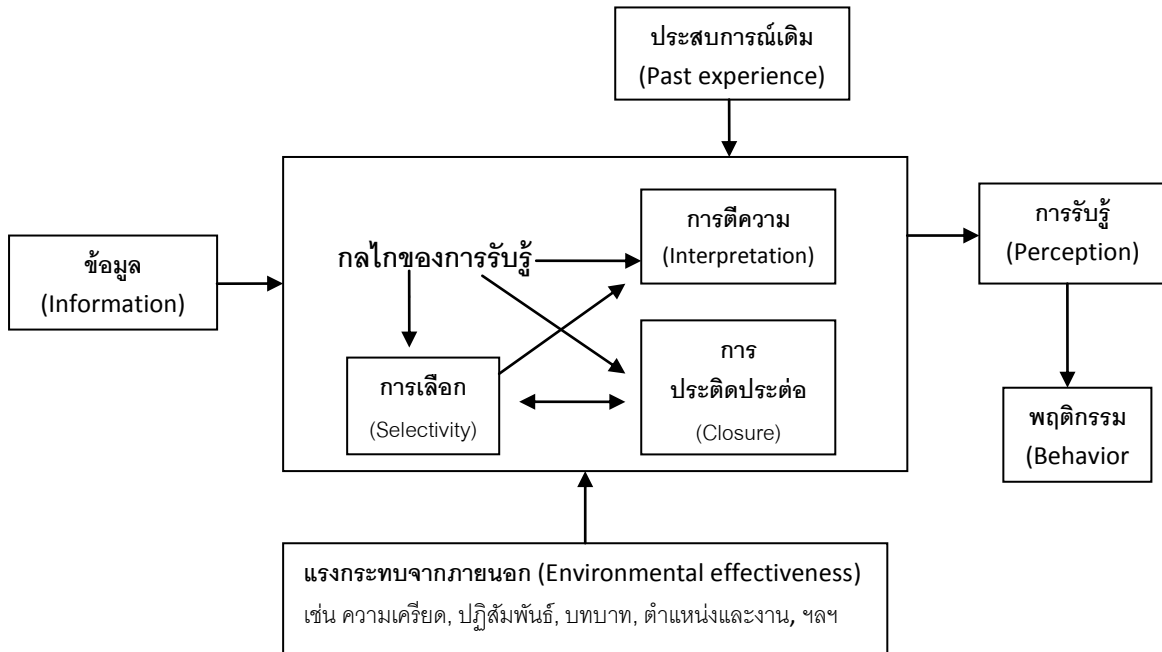
ข้อมูลที่ได้รับมาตีความ หรือแปลความให้เกิดความเข้าใจของบุคคล โดยอาศัยประสบการณ์เดิมเป็นข้อมูลในการแปลความหมาย แล้วแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมตามความเข้าใจ

การรับรู้ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ถ้าเป็นพฤติกรรมการรับรู้ ได้แก่ ปฏิกริยาที่แสดงออกทางร่างกาย (อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน. 2548: 8) การรับรู้ จึงหมายถึง กระบวนการที่บุคคลเรียนรู้สิ่งต่างๆ โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 คือ การได้ยิน การเห็น การสัมผัส การลิ้มรส การได้กลิ่น แล้วแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากการรับรู้ต่างๆ เป็นความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับประสบการณ์เดิม เกิดเป็นองค์ความรู้ (จำลอง เงินดี. 2552: 54) การรับรู้จึงเป็นอาการสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) และการรับรู้เป็นการแปล หรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับ ออกมาเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย อันเป็นที่รู้จักและเข้าใจกันเมื่อบุคคลนั้นๆ แสดงพฤติกรรมสื่อสารออกไปยังบุคคลอื่น (ลักขณา สรวิวัฒน์. 2539: 63)

2. กระบวนการรับรู้

ตามความหมายของการรับรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการมีสิ่งเข้ามากระทบ หรือบุคคลได้รับสัมผัสจากสิ่งเร้า แล้วถูกเปลี่ยนรูปเป็นข้อมูลส่งไปยังสมอง ทำให้บุคคลเกิดการตีความ และแปลความหมาย เกิดมาเป็นการรับรู้ และเกิดพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้น

คาสต์ และโรเซนวิก (Kast; and Rosenweig. 1985: 283-285) กล่าวถึง การรับรู้ว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล กระบวนการรับรู้ประกอบด้วย การเลือก การประติดประต่อ และการตีความ โดยมีแรงกระทบจากภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อกระบวนการรับรู้ เช่น ความเครียด ความกดดันจากกลุ่ม และระบบรางวัล และมีประสบการณ์เดิมที่จะช่วยในการตีความสิ่งเร้าที่ได้รับ ดังรายละเอียดจากภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แผนภูมิของกระบวนการรับรู้ (ที่มา: Kast, Fremont E. and Rosenzweig, James E. (1985). Organization management: a system and contingency approach. 285)

จากแผนภูมิของกระบวนการรับรู้ตามแนวคิดของคาสต์ และโรเซนวิก (Kast; and Rosenweig. 1985: 285) ประกอบด้วยกระบวนการรับรู้ 3 ประการ ดังนี้

1. มีข้อมูลเป็นสิ่งเร้าที่ถูกนำเข้าสู่บุคคลทางประสาทสัมผัสทั้ง 5
2. ประสาทสัมผัสรับสิ่งเร้านั้น นำข้อมูลเข้าสู่กลไกของการรับรู้ ซึ่งเป็นการส่งข้อมูลต่อไปยังสมองเพื่อแปลความหมาย

3. บุคคลมีประสบการณ์เดิม หรือข้อมูลเดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น จนสามารถแปลความหมายสิ่งสัมผัสได้ และเกิดการรับรู้สิ่งเร้านั้นในลักษณะภาพรวมของสิ่งที่มีความหมาย

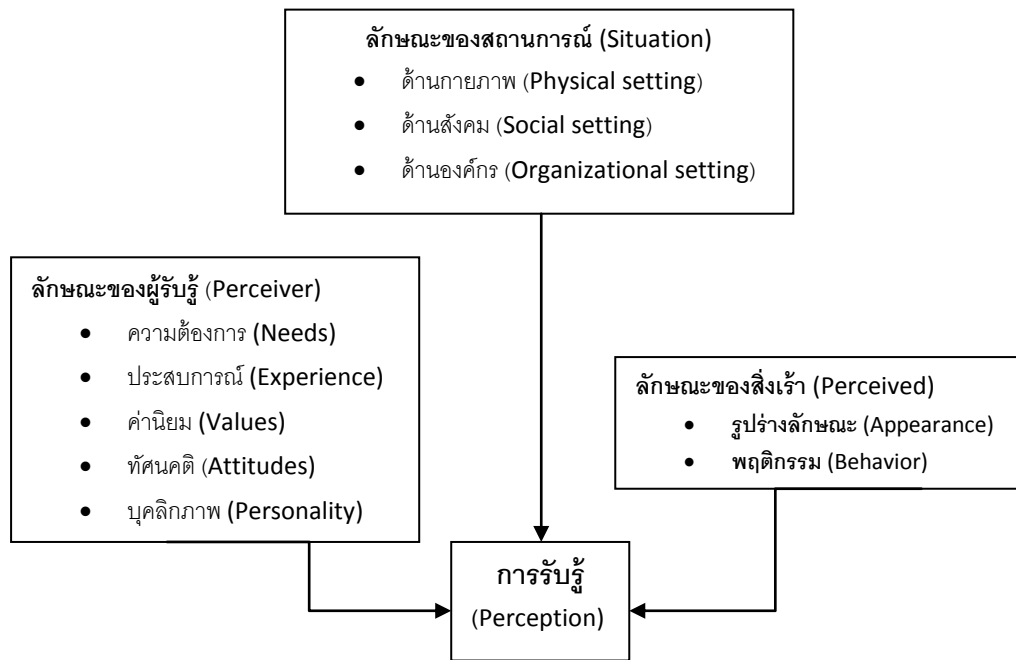
กระบวนการรับรู้ จึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อมีสิ่งเร้าเกิดขึ้น บุคคลนั้นๆ จะตีความหมายโดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 แล้วส่งต่อไปยังสมองเพื่อแปลความหมาย ทั้งนี้ สิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ได้แก่ ความเครียด ความกดดัน และปฏิสัมพันธ์จากกลุ่ม รวมถึงประสบการณ์ หรือความรู้เดิมเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้นๆ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

การรับรู้เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องกันของประสบการณ์ ที่บุคคลอยู่ท่ามกลางสิ่งเร้ามากมายในขณะใดขณะหนึ่ง มิได้รับรู้ไปหมดทุกสิ่งทุกอย่าง แต่เราจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าเป็นบางอย่าง แต่จะไม่รับรู้สิ่งเร้ารอบตัวอีกหลายอย่าง ลักษณะของการรับรู้สิ่งเร้าของบุคคล จึงเป็นพฤติกรรมที่ผู้รับรู้อาศัยความเกี่ยวข้อง และต้องใช้ประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ ให้ความหมายต่อสิ่งที่รับรู้ใหม่ (Schermerhorn; Hunt; and Osborn. 2000: 85-

87) และนักจิตวิทยาได้ให้คำอธิบายถึงสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (วิภาพร มาพบสุข. 2545: 233-238) มีองค์ประกอบหลัก คือ

- 1.ตัวบุคคลผู้รับ (Perceiver) ที่มีประสาทสัมผัสและสภาวะจิตใจที่จะเกิดการรับรู้ที่ดี
- 2.คุณสมบัติของสิ่งเร้าที่รับรู้ / เป้าหมาย (Target) ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ทำให้บุคคลเกิดความสนใจที่จะรับรู้ และทำให้การรับรู้ของบุคคลคลาดเคลื่อน หรือตรงกับความเป็นจริงได้ เช่น ภาพมายา หรือภาพลวงตา หมายถึงการรับรู้ที่ผิดเพี้ยนไปจากความจริง ซึ่งเป็นความแตกต่างระหว่างการรับรู้และของจริง
- 3.สถานการณ์ (Situation) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล อันเกิดจากผลกระทบจากภายนอก ได้แก่ ประสบการณ์ ความรู้เดิม สภาพจิตใจ อารมณ์ ความต้องการ บุคลิกภาพ การศึกษารวมถึงลักษณะทางกายภาพ หรือองค์ประกอบของสิ่งเร้า ด้านต่างๆ ทั้งทางสังคม และองค์กรที่เกี่ยวข้อง (Lewis; Goodman; and Fandt. 2004: 434) เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจน จึงนำเสนอแผนภูมิแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลตามแนวคิดของเชอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์, และออสบอร์น (Schermerhorn; Hunt; and Osborn. 1991: 50) ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แผนภูมิแสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคล (ที่มา: Schermerhorn, John R. Jr. ; Hunt, James G. ; and Osborn, Richard N. (1991). Managing organizational behavior. 50)

การรับรู้ ช่วยอธิบายว่าเหตุใดบุคคลจึงมองสถานการณ์ หรือข่าวสารหนึ่งๆ และรับรู้แตกต่างกัน ดังนั้น การตัดสินใจ และการกระทำทุกอย่างของบุคคล จึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ เมื่อบุคคลมีการรับรู้ที่ถูกต้องมากเท่าใด การตัดสินใจที่ดี และการปฏิบัติที่เหมาะสมจะมีมากยิ่งขึ้นเท่านั้น (Jones; George; and Hill. 2000: 405) เพราะหากบุคคลมีการรับรู้ที่ไม่ตรงต่อสถานการณ์ อาจทำให้การตัดสินใจ และมีพฤติกรรม หรือการกระทำใด เป็นไปอย่างไม่เหมาะสม กระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กร

แนวคิดด้านทัศนคติ

1. ความหมาย

ทัศนคติ เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น คน สัตว์ สิ่งของ การกระทำ เหตุการณ์ สถานที่ และอื่นๆ รวมทั้ง ท่าที ที่บุคคลแสดงออก ซึ่งบ่งบอกถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และทัศนคติเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกของบุคคล แต่ทัศนคติไม่ใช่แรงจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) หากแต่เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะโต้ตอบ (State of readiness) และแสดงให้ทราบถึงแนวทางการตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งเร้า (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520: 1) โดยมีนักจิตวิทยาทำการศึกษาวิจัย และให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามแนวคิดและความเชื่อ เช่น

เธอสโตนส์ (Thurstone. 1928: 119) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึกรวม อคติ ความคิด ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง มีการแสดงออกทางการพูดแสดงความคิดเห็น (Opinion) และความคิดนี้เป็นสัญลักษณ์ของทัศนคติ ดังนั้น หากจะวัดทัศนคติ ก็สามารถวัดความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ

ออลพอร์ต (Allport. 1935: 810) ให้นิยามว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาพความพร้อมทางจิตใจ ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาพความพร้อมนี้ จะเป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางของปฏิบัติการของบุคคลมีพฤติกรรม (Dynamic) ในการตอบสนองสิ่งเร้า (Object) หรือสถานการณ์ (Situation) ที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง

ชิพแมน และคานุก (Shiffman; and Kanuk. 2000: อ้างอิงจาก มานิตา จันทรเศรชฐี. 2551. ทัศนคติของเกษตรกรต่อการเลี้ยงกระบือในจังหวัดอุทัยธานี. หน้า 8) ให้ความหมายคำว่า “ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงที่บุคคลเรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยทัศนคติของบุคคลจะสะท้อนมุมมองที่มีต่อสภาพแวดล้อม และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของบุคคล”

นอกจากนี้ กลุ่มนักจิตวิทยาสังคมที่สนใจเรื่องความรู้ความเข้าใจ (Cognitively oriented) ได้ให้ความหมายแก่ทัศนคติว่า เป็นผลรวมของการที่บุคคลมีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และการแสดงออกที่เป็น การกระทำต่อสิ่งต่างๆ ทั้งหมดที่เข้าไปเกี่ยวข้อง และเห็นว่า ทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ คือ เป็นผลรวมของความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มในการตอบโต้ของบุคคลต่อ คน สัตว์ สิ่งของ วัตถุ หรือเรื่องราวทั้งปวง (นวลศิริ เปาโรหิตย์. 2551: 131) ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาพความพร้อมนี้ จะเป็นแรงที่จะกำหนดทิศทางปฏิบัติการของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า เช่น บุคคล สัตว์ สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 3) ได้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้ “ทัศนคติ เป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมที่จะมีปฏิบัติการเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก”

เดโซ สวานานนท์ (2526: 104) กล่าวว่า ทัศนคติ มีความหมายกว้างกว่าสภาพจิตใจ มีอิทธิพลเหนือการกระทำ ทัศนคติของบุคคลใดก็ตามจะมีบทบาทมากมายต่อพฤติกรรมของเขา โดยปกติ ทัศนคติแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่น่าพอใจซึ่งมักเป็นไปในทางบวก และประเภทที่ไม่น่าพอใจซึ่งเป็นไปทางลบ แต่เราอาจแยกแยะทัศนคติออกเป็นเฉพาะอย่าง หรือทัศนคติต่างๆไป เช่น ชั่วคราว หรือถาวร เป็นสาธารณะ หรือส่วนตัว หรือแยกเป็นทัศนคติสามัญธรรมดา หรือเฉพาะบุคคล

เซดคักต์ โฆวาสินธุ์ (2520: 13) กล่าวว่า ทักษะคติ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ เป็นตัวกระตุ้น ให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มสิ่งเร้านั้นๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง

ทักษะคติจึงมีความหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออก ซึ่งบ่งชี้ถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งมีทั้งทางบวกและทางลบ มากและน้อย และมีทิศทางไปสู่เป้าหมายที่แสดงออก ถ้าเป็นพฤติกรรม ได้แก่ การแสดงออก (ทางบวกหรือลบ) ต่อสิ่งของ บุคคล สถานที่ เหตุการณ์ อย่างสม่ำเสมอ (อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาณ. 2548: 12)

สรุปได้ว่า ทักษะคติคือ ลักษณะเป็นท่าทีหรือความรู้สึก ความคิดและการกระทำของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองสิ่งเร้านั้นๆ

2. ลักษณะของทักษะคติ

ดวงเดือน พันธมนาวิน (2529: 212) ; จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2547: 1-8) ได้สรุปถึงทักษะคติว่ามีลักษณะ หรือธรรมชาติ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะคติเกิดจากการเรียนรู้ หรือเป็นผลที่ได้รับมาจากการประสบการณ์ต่างๆ กันในประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอกมากกว่าที่จะเป็นสิ่งที่มี หรือติดตัวมาแต่กำเนิด และมีใช้แรงขับทางร่างกาย เช่น ความหิว

2. ทักษะคติ เป็นความพร้อมที่จะกระทำ เช่น การเกิดพฤติกรรมโต้ตอบต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ หรืออาจเรียกว่า เป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

3. ทักษะคติ เป็นสภาวะทางจิต โดยเป็นเครื่องกำหนด หรือชี้แนวในทางก่อ หรือแสดงพฤติกรรม นั่นคือ ทักษะคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรม หรือกำหนดทิศทางของพฤติกรรมที่แท้จริง กล่าวคือ ถ้าบุคคลนั้นมีทักษะคติในทางบวก เป็นทักษะคติที่ดี พฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออก จะมีแนวโน้มที่จะเข้าหาสิ่งนั้น และหากมีทักษะคติในทางตรงกันข้าม บุคคลนั้นๆ จะถอยหนี หรือหนีออกห่าง ไม่เข้าหาสิ่งนั้น สถานการณ์นั้น

4. ทักษะคติเป็นตัวแปรแฝงที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรม กับความรู้สึกนึกคิด ไม่ว่าจะ เป็นในรูปการแสดงออกโดยทางวาจา หรือการแสดงออกถึงความรู้สึก ตลอดจนกระทั่งที่ต้องเผชิญ หรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

5. ทักษะคติมีสิ่งที่อ้างอิงทางสังคม หรือกลุ่มอ้างอิงที่เฉพาะเจาะจง

6. ทักษะคติสามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งได้ เช่น บิดามารดาไม่ชอบบุคคลหนึ่งบุคคลใด ย่อมจะมีแนวโน้มที่จะทำให้บุตรไม่ชอบบุคคลนั้นด้วย

7. ทักษะคติเป็นสิ่งที่มีความมั่นคง คงทนถาวรอยู่ชั่วระยะเวลาหนึ่ง แต่มิได้หมายความว่า ทักษะคติจะไม่มีเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้เพราะสิ่งจูงใจทางอารมณ์และจิตเจ้านั้น เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างซ้ำๆ

8. ทักษะคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เนื่องจากทักษะคติเป็นสิ่งที่ได้รับมาของบุคคลนั้นเปลี่ยนแปลงไป ทักษะคติย่อมเปลี่ยน ซึ่งทักษะคติดังกล่าวจะเปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่องตามคุณภาพและความเข้มข้น หรือความแข็งแกร่งจากค่าบวก ผ่านค่ากลางไปค่าลบ

9. ทักษะคติมีปริมาณความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่ไม่มากก็น้อย ทั้งนี้ทักษะคติมีค่าประเมินของความคิดรวบยอด (Concept) รวมกันอยู่ นั่นก็คือมีความคล้ายคลึงกันเกี่ยวกับวัตถุอ้างอิงและค่าบวก

10. บุคคลสามารถเกิดทัศนคติกับทุกสิ่งได้ เช่น เกิดกับบุคคล วัตถุสิ่งของ สถาบัน ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความคิด หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม

11. ทัศนคติเป็นพื้นฐาน หรือเป็นส่วนหนึ่งซึ่งเป็นแรงผลักดันให้เกิดลักษณะนิสัย

นอกจากธรรมชาติ หรือลักษณะทัศนคติดังกล่าวข้างต้นแล้ว ทัศนคดียังมีลักษณะที่เป็นสามัญที่ นักจิตวิทยาสังคม นิยมวัต (คักต์ สุนทรเสณี. 2531) ประเมิน 2 ลักษณะ คือ

1. วัตทิศทาง (Direction) หมายถึง การประเมินค่าความรู้ ความรู้สึก และความพร้อมที่จะ กระทำว่า มีคุณประโยชน์ มีโทษ ดี หรือเลว เป็นการวัดทัศนคติของบุคคลนั้นๆ ว่ามีความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ ว่า ดี หรือเลวในกรณีที่เป็นการวัดองค์ประกอบทางด้านความรู้ นอกจากนี้ ยังสามารถวัดได้ว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ พอใจ ไม่พอใจ หรือพร้อมกระทำหรือตอบสนองต่อสิ่งนั้นๆ หรือบุคคลใดๆ เป็นอย่างไร ซึ่งเป็นการวัดสำหรับองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก หรือองค์ประกอบทางด้านความพร้อมที่จะทำตามลำดับ

2. วัตปริมาณหรือความเข้มข้น (Magnitude) หมายถึง ความเข้มข้นหรือปริมาณความรุนแรงของทัศนคติในทิศทางบวก คือ ชอบ พอใจ และในทิศทางลบคือ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ว่ามีความเข้มข้นหรือรุนแรงมากน้อยเพียงใด

การวัดทัศนคติเกี่ยวกับทิศทางนี้ (กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. 2528: 168) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การวัดทัศนคติทางบวกและการวัดทัศนคติทางลบ

1) ทัศนคติในทางบวก (Positive attitudes) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่พร้อมจะเข้าหา สิ่งเร้านั้นๆ เมื่อเกิดความชอบ รู้สึกพอใจต่อบุคคล สิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น การคบเพื่อน ถ้าเราพอใจ หรือชอบเพื่อน คนใด ก็คบหาและสนิทสนมกับเพื่อนคนนั้น เป็นความรู้สึกชอบ พึงพอใจ ส่งเสริมสนับสนุนและช่วยเหลือ

2) ทัศนคติในทางลบ (Negative attitudes) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่พร้อมจะถอยหนี หรือหลีกเลี่ยง เมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ หรือไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใด เช่น เพื่อนร่วมงานคนใดที่บุคคลนั้นๆ เกิดความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจก็จะหลบหลีก ไม่คบหาหรือให้ความสนิทสนมด้วย

3. การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด และการกระทำ (วิภาดา คุปตานนท์. 2551: 178-179) สาเหตุที่บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเกิดขึ้นได้ดังนี้

1. ทัศนคติที่เกิดการเรียนรู้จากการอบรมเลี้ยงดูตั้งแต่เด็ก เด็กได้รับการอบรมเลี้ยงดูมาอย่างไร จะฝังใจกลายเป็นทัศนคติของเขาในอนาคตต่อมา โดยการได้รับความรักความเอาใจใส่ที่พอเหมาะพอควร จะช่วยเสริมให้เด็กมีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่นและสังคม ถ้าได้รับความรักและการเอาใจใ้ใจมากเกินไปจะเป็น การสร้างทัศนคติของเด็กทางลบ คือ อาจมองตนเองเด่น หรือด้อยกว่าคนอื่น และเกิดทัศนคติที่ไม่ดีในทางลบต่อบุคคลอื่นและสังคม

2. ทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์ของบุคคล โดยมากมักเกิดจากประสบการณ์ในครั้งแรก เช่น เด็กกลัวแมว ไม่ชอบแมว เพราะเคยถูกแมวข่วน ต่อมาเด็กจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแมว หรือมีเหตุการณ์น่า ประทับใจกับเรื่องใด ก็มักจะเกิดทัศนคติที่ดีกับเรื่องนั้นๆ ตลอดไป ซึ่งมักจะเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพียงครั้ง เดียว

3. ทักษะที่เกิดจากการได้รับถ่ายทอดจากทัศนคติที่มีอยู่แล้วของบิดามารดา คนใกล้ชิด และเพื่อนในเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจได้รับการถ่ายทอดมาโดยลำดับ เช่น เมื่อเข้าเรียนในเป็นนักศึกษาใหม่ ก็มักจะรับทัศนคติที่มีอยู่แล้วจากนักศึกษาเก่า หรือเป็นการรับถ่ายทอดในเรื่องศาสนา ความเชื่อ การเมือง ฯลฯ

4. ทักษะที่เกิดจากบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นๆ เช่น ผู้ที่เป็นคนเจ้าระเบียบ เก็บตัว มักจะถือเอาความคิดของตนเป็นใหญ่ ไม่ชอบผู้อื่น หรือพวกอื่นที่แตกต่างจากตน จึงมักจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนมีความแตกต่างจากตนเองเหล่านั้น หรือบุคคลนั้นเป็นคนมองโลกในแง่ร้าย ก็มีแนวโน้มจะมีทัศนคติต่อทุกเรื่องในแง่ลบ

5. ทักษะที่เกิดจากอิทธิพลของสังคมสิ่งแวดล้อมที่เป็นแหล่งข้อมูลที่บุคคลนั้นรับมา และก่อให้เกิดความเข้าใจ อารมณ์ ความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ จนเป็นทัศนคติ เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัว เช่น กลุ่มการเมือง กลุ่มวิชาชีพ และสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน รวมถึงอิทธิพลของสื่อต่างๆ ในสังคมรอบตัวซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติไปในแนวเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม ทัศนคติของบุคคลเมื่อเกิดขึ้นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะมีความคงทนอาจเปลี่ยนแปลงยาก แต่มีทัศนคติบางเรื่อง หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Sears; Peplau; and Taylor. 1991: 136-139) และการที่บุคคลจะเกิดทัศนคติเป็นบวก หรือเป็นลบโดยสมบูรณ์ได้นั้น มีองค์ประกอบ 3 ด้านที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (วิภาดา คุปตานนท์. 2551: 178) ; (จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย. 2553: 170-173) เป็นตัวกำหนด คือ

1) องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitively based attitudes) คือ ต้องมีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับคน สัตว์ สิ่งของ หรือเหตุการณ์นั้นๆ เช่น ต้องการเปลี่ยนทัศนคติในการเลี้ยงสัตว์ไว้ได้ถุนบ้าน โดยให้ความรู้ว่าการเลี้ยงสัตว์ไว้ได้ถุนบ้านทำให้อากาศเสีย คนที่นอนบนบ้านจะหายใจเอากลิ่นอาหารและมูลสัตว์เข้าไปมาก เกิดโทษแก่ร่างกาย ทำให้ร่างกายเจ็บป่วย อาจเป็นโรคทางเดินหายใจ เช่น หอบหืด ทำให้สุขภาพไม่แข็งแรงเท่าที่ควร

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affectively based attitudes) คือ ต้องเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อคน สัตว์ สิ่งของ หรือเหตุการณ์นั้นๆ เช่น เด็กที่เคยถูกสุนัขกัด จะกลัวสุนัข ต้องการเปลี่ยนทัศนคติของเด็ก ก็ต้องพยายามนำเด็กเข้าไปใกล้ๆ สุนัขที่ละเล็กละน้อย ต่อมาก็ให้เด็กจับตัวสุนัขเล่นบ้าง โดยระวังไม่ได้สุนัขกัดเล่น เมื่อเด็กสามารถเล่นกับสุนัขโดยปลอดภัยบ่อยครั้ง ความรู้สึกอาจเปลี่ยนได้ว่าสุนัขไม่ได้เหมือนกันทุกตัว อาจมีสุนัขบางตัวเท่านั้นที่บังเอิญไปกัดเด็ก

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behaviorally based attitudes) ต้องมีพฤติกรรมโน้มน้าวไปยังในรูปแบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับความรู้สึกของบุคคล เช่น ผู้ป่วยทางจิตที่เกลียดใครบางคนมาก ก็อาจให้ผู้ป่วยแสดงบทบาทที่ตรงข้ามกับความรู้สึกต่อหน้าเพื่อนผู้ป่วยคนอื่นๆ วิธีการให้แสดงบทบาทที่ตรงกันข้ามกับความรู้สึก อาจทำให้ผู้ป่วยเปลี่ยนความรู้สึก และอาจเปลี่ยนพฤติกรรมได้ด้วย

จากองค์ประกอบของทัศนคติทั้ง 3 ด้าน การเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงเกิดจากพื้นฐานของความคิด หลังจากประเมิน และจำแนกผลดีผลเสียของสิ่งนั้นๆ และนำมาเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ทั้งทางบวกทางลบ บุคคลนั้นๆ ก็จะชอบและสนับสนุน รวมทั้งให้ความร่วมมือกับสถานการณ์ที่ให้ผลลัพธ์ทางบวก และองค์ประกอบด้านพฤติกรรมก็จะมาจากการสังเกตตนเองของบุคคล หลังจากที่ได้แสดงพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใดออกไป (Aronson; Elliot; and others. 2010: 178-185)

นอกจากนี้ นักจิตวิทยา ทริแอนดิส (Triandis. 1971: อ้างอิงจาก จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2547. ทักษะคิด ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. หน้า 227-229) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า มีปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหลายประการ ดังนี้

1. ปัจจัยจากแหล่งข่าว (Source of the message) 3 ประการคือ

1) ลักษณะของผู้สื่อสาร (Communicator characteristics) บุคคลที่เป็นผู้สื่อสารหรือผู้สื่อความมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคน โดยเฉพาะบุคคลที่มีลักษณะน่าเชื่อถือ โดยมีคุณวุฒิหรือวัยวุฒิที่เหมาะสม เช่น การบรรยายหัวข้อเกี่ยวกับการรักษาโรคหวัดโดยนายแพทย์จะมีน้ำหนักในการให้ความเชื่อถือต่อคนทั่วไป มากกว่าการบรรยายของนักธุรกิจการตลาดขายยา นอกจากนี้ ผู้สื่อสารหรือผู้สื่อความที่มีคุณสมบัติ และลักษณะใกล้เคียงกับผู้รับสาร หรือผู้รับข้อมูล ย่อมจะทำให้ผู้รับมีทัศนคติคล้อยตามหรือปรับเปลี่ยนตามได้ง่าย เช่น ให้นักเรียนโฆษณาขายสินค้า เกี่ยวกับกระเป๋าและรองเท้านักเรียน ให้แม่บ้านโฆษณาขายผงซักฟอกและอุปกรณ์เครื่องใช้ในบ้าน จะช่วยให้การโฆษณานั้นดูสมจริง น่าเชื่อถือ

2) ลักษณะของสาร (Messages characteristics) ลักษณะข้อมูล ข่าวสารที่ดี ต้องมีเหตุผล ไม่มีความลำเอียง และเป็นการสื่อสารสองทาง โดยเปิดช่องทางให้ผู้รับข้อมูล หรือผู้รับสารมีโอกาสซักถาม และโต้ตอบแสดงความคิดเห็น ลักษณะของข้อมูลข่าวสารและวิธีการสื่อสาร หรือส่งข้อมูลจะมีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่มีลักษณะกระตุ้นให้ผู้ฟังเกิดความกลัว จึงมีอิทธิพลทำให้ผู้ฟังหรือผู้รับข้อมูลเปลี่ยนทัศนคติได้

3) สถานการณ์ (Situation) ที่เกิดขึ้นระหว่างที่ผู้ฟัง หรือผู้รับ ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างหนึ่งอย่างใดไว้ และมีสิ่งต่างๆมารบกวน หรือทำให้ไขว่ไขว เช่น เสียงรบกวน กระแสดความคิดอื่นๆ หรือกิจกรรมอื่นๆ เข้ามาแทรก นักจิตวิทยาและนักสื่อสารมวลชน พบเหมือนกันว่า สิ่งที่มาสอดแทรกมีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

2. ปัจจัยอิทธิพลของกลุ่ม (Group pressure) กลุ่มมีอิทธิพลทำให้ความคิดความคิดของคนในกลุ่มเป็นไปในทางเดียวกัน โดยการชักจูงสมาชิกให้คล้อยตามมติกลุ่ม และสมาชิกในกลุ่มย่อมจะเปลี่ยนแนวทัศนคติเพื่อให้สอดคล้องกับเพื่อนๆในกลุ่มตน จึงจะได้รับการยอมรับจากสมาชิกคนอื่นๆ เช่น ในการเลือกตั้งทางการเมืองของกลุ่มคนในครอบครัว มักจะมีทัศนคติทางการเมืองเลือกผู้แทนทางการเมืองตามสมาชิกคนกลุ่มใหญ่ในครอบครัวที่ชอบพรรคการเมืองพรรคเดียวกัน

3. ปัจจัยการโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) การโฆษณาชวนเชื่อ เป็นความพยายามที่จะสร้าง หรือเปลี่ยนทัศนคติ ความเชื่อ ความคิดของบุคคล โดยการใช้สื่อ คำพูด หรือสัญลักษณ์ต่างๆ โดยผู้ที่ทำการโฆษณาชวนเชื่อจะตั้งเป้าหมายว่า ต้องการให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนทัศนคติในเรื่องใด การโฆษณาชวนเชื่อจึงทำให้บุคคลเปลี่ยนทัศนคติได้ง่ายกว่าวิธีอื่นๆ เพราะวิธีการโฆษณาชวนเชื่อมักจะมีเทคนิควิธีที่ตอกย้ำความคิดความเชื่อของบุคคลตลอดเวลา อาจเป็นการใช้คำพูด การโฆษณาซ้ำๆ หรือการใช้อิทธิพลของกลุ่มช่วย

4. ปัจจัยจากการได้รับประสบการณ์โดยตรง การเผชิญเหตุการณ์โดยตรงบางเรื่อง จะทำให้บุคคลนั้นเปลี่ยนทัศนคติได้ เช่น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในประเทศไทยส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีต่อเมืองไทย แต่เมื่อได้รับประสบการณ์ที่เลวร้าย เช่น ถูกทำร้าย หรือจี้ปล้น ซึ่งทรัพย์สิน ย่อมทำให้นักท่องเที่ยวรายนั้นเปลี่ยนทัศนคติไปจากเดิมได้

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิจัยทางจิตวิทยาสังคม (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520: 116) ที่เสนอแนะว่าการเปลี่ยนทัศนคติ และการเปลี่ยนพฤติกรรม สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ โดยการสร้างสถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการยืนยันว่า การมีส่วนร่วมมีผลจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

สรุปได้ว่า ธรรมชาติหรือลักษณะของทัศนคติ เป็นสภาวะของจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด เป็นตัวกำหนดทิศทางในการแสดงออกของพฤติกรรมที่เกิดจากการรับรู้ และทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ แต่ค่อนข้างยาก โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ได้แก่ ตัวบุคคลผู้สื่อสารมีลักษณะที่น่าเชื่อถือ อิทธิพลของกลุ่ม หรือการโฆษณาชวนเชื่อเพื่อที่จะสร้าง หรือเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น ทัศนคติจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพราะทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการทำงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยวิธีการดำเนินงานที่แตกต่างกันไปตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล

4. หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ

สมิธ และคนอื่นๆ (Smith; and others. 1956: อ้างอิงจาก จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2547. ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. หน้า 8) กล่าวถึงหน้าที่ของทัศนคติ ไว้ 4 ประการคือ

1. ทัศนคติมีหน้าที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจโลกและสภาพแวดล้อม (Understanding or knowledge function) ได้เรียนรู้และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบายและคาดคะเนการกระทำของตนเองและของบุคคลอื่น

2. ทัศนคติมีหน้าที่ช่วยบุคคลมีทักษะป้องกันตนเอง (Ego-defense or protect their self-esteem) หรือช่วยให้บุคคลไม่ดูถูกตนเอง เพราะบางครั้งบุคคลต้องหาทางออกให้กับตนเอง เพื่อความสบายใจ เป็นการปกป้องตนเอง และช่วยให้เกิดความภาคภูมิใจโดยการสร้างทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่งขึ้น เพื่อหลีกเลี่ยงสิ่งไม่ดี หรือปกปิดความจริงบางอย่างอันจะนำความไม่พอใจมาสู่ตนเอง

3. ทัศนคติมีหน้าที่ช่วยบุคคลให้สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อม (Adjustive function or need satisfaction) หรือสังคนรอบตัวที่ซับซ้อน โดยปกติบุคคลมักคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทัศนคติตามแนวทางที่คาดว่า จะสนองตอบความต้องการของตนเองได้ เป็นเครื่องมือทำให้บุคคลได้รับประโยชน์ต่างๆ จากการกระทำหรือปฏิกริยาตอบโต้ที่แสดงออกมาอย่างใดอย่างหนึ่งนั้น ส่วนมากเป็นการกระทำอันนำมาซึ่งความพอใจมาสู่ตนเอง

4. ทัศนคติมีหน้าที่ช่วยบุคคลให้สามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง (Value expression) คือ ทัศนคติเป็นสิ่งที่นำความพอใจมาสู่บุคคลนั้นๆ โดยการแสดงทัศนคติอย่างหนึ่งอย่างใดออกมา ซึ่งเป็นการสร้างความคิดเกี่ยวกับตนเองของบุคคลนั้น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520: 4-5) กล่าวถึงประโยชน์ของทัศนคติไว้ดังนี้

1. ทัศนคติช่วยให้บุคคลเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยการจัดระบบสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวเขา
2. ทัศนคติช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเอง (Self-esteem) เข้าข้างตนเอง และช่วยปกปิดสิ่งที่ไม่ดีบางอย่างซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตนเอง

3. ทักษะคิดช่วยในการปรับตัวบุคคลให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน โดยการแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบบางอย่างออกไป ส่วนมากเป็นสิ่งที่นำความพอใจมาให้ตนเอง หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม

4. ทักษะคิดช่วยให้บุคคลนั้นๆ สามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่า ทักษะคิดนั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้น

ดังจะเห็นได้จาก ในกลุ่มของบุคคลที่มีทักษะคิดที่เหมือนกันนั้น มักจะเข้ากันได้ง่าย และบุคคลส่วนมากมักมีทักษะคิดเหมือนกับบุคคลอื่นที่เข้าใกล้ชิด หรือสนิทสนมด้วย หรือบุคคลบุคคลที่มีความสำคัญสำหรับตัวเขาช่วยให้เขาเข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทำให้บุคคลนั้นสามารถปรับตัวอยู่กับสิ่งแวดล้อมในขณะหนึ่งขณะใดได้

แนวคิดการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษางานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่ามีหน่วยงานและนักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

1. ความหมาย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543: 14) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจการตามภารกิจปกติของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และสถานประกอบการ รวมถึงประชาชนและสังคมโดยรวมว่า การดำเนินงานของสถานศึกษานั้นๆ จะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ หรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

ลิสตัน (Liston. 1999: 159) ให้ความเห็นว่า การประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพองค์กร (Quality management) ที่มีการวางแผน มีระบบบริหารจัดการ มีกระบวนการ มีกิจกรรม และมีผู้รับบริการซึ่งมีความเชื่อมั่นในองค์กรว่า มีมาตรฐานในกระบวนการที่มั่นใจได้ในผลผลิตซึ่งเป็นไปตามข้อเรียกร้อง และความคาดหวังของลูกค้าอย่างต่อเนื่องยั่งยืน

ฮาร์เปอร์ (Harper. 1999: Online) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพว่า หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการทั้งหมดที่เป็นระบบและมีการวางแผนล่วงหน้า ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสร้างความมั่นใจในระดับหนึ่งว่า สินค้า หรือบริการหนึ่งๆ จะมีคุณภาพตามข้อกำหนดที่วางไว้ โดยกล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality assurance) เป็นศัพท์ทางวิชาการที่วงการศึกษายืมมาจากวงการธุรกิจและอุตสาหกรรมเป็นการนำแนวคิดเชิงคุณภาพเข้ามาใช้เพื่อการบริหารจัดการเชิงคุณภาพขององค์กรทางการศึกษา และได้อธิบายถึงวิวัฒนาการของการบริหารจัดการเชิงคุณภาพในทางอุตสาหกรรม ด้วยการแบ่งประเภทกิจกรรมการบริหารจัดการออกเป็น 2 ประเภทคือ แบบที่เน้นการตรวจจับ (Detection) อันได้แก่ การตรวจสอบคุณภาพ (Quality inspection) และการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ทั้งสองกิจกรรมนี้ เน้นความแม่นยำของเครื่องมือและประสิทธิภาพของเทคนิคที่ใช้ในการตรวจจับความผิดที่เกิดขึ้น จุดอ่อนของการบริหารจัดการเชิงคุณภาพนี้คือ การลงมือกระทำหลังจากข้อผิดพลาดได้เกิดขึ้นแล้ว หรือปัญหาได้เกิดขึ้นแล้ว (Retrospective หรือ reactive) การบริหารจัดการเชิงคุณภาพแบบที่สอง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในสองทศวรรษหลังนี้ มีลักษณะที่เน้นการป้องกัน ก่อนที่ความผิดจะเกิดขึ้น

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2545: ก2-ก3) สรุปหลักการพิจารณาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในที่พึงประสงค์ของสถานศึกษาไว้ 8 ประการคือ

1. เป็นระบบที่มีทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง ซึ่งมีทั้งระบบการพัฒนาคุณภาพ ระบบติดตามคุณภาพและระบบการประเมินตนเอง
2. เป็นระบบที่สถานศึกษาพัฒนาขึ้นโดยดึงชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ด้วยการส่งเสริมสนับสนุน มีใช้การควบคุม หรือสั่งการจากหน่วยงานต้นสังกัด
3. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ต้องผสมผสานกับงานบริหารปกติ คือ บูรณาการเชื่อมโยงกับการปฏิบัติการเรียนรู้ การสอน การพัฒนาบุคลากรและการบริหารฐานโรงเรียน
4. การประกันคุณภาพภายใน เป็นเรื่องของคนทุกคนในสถานศึกษาและในชุมชน ภายใต้การนำ และการมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพของผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง
5. การประกันคุณภาพ เป็นการทำงานทุกภารกิจอย่างครบวงจรทั้งระดับบุคคล หน่วยงาน มีการวางแผนดำเนินการประเมินและปรับปรุงงานอย่างสม่ำเสมอ
6. การประกันคุณภาพ เป็นการทำงานของคนทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการ การสอนและการเรียนรู้มุ่งสู่ผลประโยชน์ ที่จะเกิดแก่ผู้เรียน ได้แก่ การเป็นคนดี คนเก่ง มีความสุข สนุกกับการเรียนรู้ตลอดชีวิต
7. การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบวงจร คือ เมื่อถึงปีการศึกษา จะต้องมีการประเมินตนเอง เพื่อรวมสรุปรวบยอด แล้วจัดทำเป็นรายงานประจำปี ส่งถึงหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชนได้ทราบ
8. ผลการประเมินจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการ การเรียนรู้และการสอน โดยถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องกำกับดูแล ให้มีการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ) ยังให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า “การประกันคุณภาพการศึกษา (Educational Quality Assurance) หมายถึง การสร้างมาตรฐานคุณภาพของการบริหารจัดการ และดำเนินกิจกรรมตามภารกิจของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม” สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ). 2553: 18)

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการ การกำหนดแผนการดำเนินงานจัดการศึกษา กระบวนการปฏิบัติตามแผน รวมทั้งมีการตรวจสอบและประเมินว่า สามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ เพียงใด เพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่า สถาบันการศึกษาจะสามารถบรรลุเป้าหมายของสถาบันได้อย่างมีคุณภาพสูงสุด รวมทั้งมีการนำผลที่ได้จากการประเมินมาใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

ก่อนมีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา และได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบาย และแนวทางปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบันอุดมศึกษามาตั้งแต่ พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใต้หลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพทาง

วิชาการ (Academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional autonomy) และ ความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก ตามหลักการของความรับผิดชอบที่ ตรวจสอบได้ (Accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้ระบุ ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาประกอบด้วย พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบายแผนพัฒนาและมาตรฐาน การอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุน ทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระ และความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัด มีหน้าที่กำกับดูแล สถาบันอุดมศึกษา จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพภายใน อุดมศึกษา พ.ศ. 2545 หลังจากดำเนินการไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำ กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง

ใน พ.ศ. 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน คุณภาพการศึกษา แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ใน ฉบับเดียวกัน มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วาง ระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความ เห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา แก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่าง ต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมิน คุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการ ติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน (สำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา. 2553: 8-11)

3. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะสถาบันอุดมศึกษา ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในมาตั้งแต่ พ.ศ. 2539 โดยมหาวิทยาลัยมีนโยบายและหลักเกณฑ์การดำเนินการสอดคล้องตาม หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการ

ประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2554: 1-9) โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

3.1. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานทุกระดับ มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่มี ประสิทธิภาพ โดยกำหนดให้มีการดำเนินการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3.1.2. สร้างวัฒนธรรมคุณภาพในการทำงาน ที่จะเป็นเสมือนกลไกที่จะทำให้ระบบงานและผู้ทำงานสามารถ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษารักษาและเพิ่มพูนมาตรฐานการศึกษาของสถาบันให้อยู่ในระดับที่ดียิ่งขึ้น

3.1.3. พัฒนามาตรฐานตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเป้าหมาย พันธกิจ และภารกิจของมหาวิทยาลัย โดยสะท้อนอัตลักษณ์ และการปฏิบัติงานจริง

3.1.4. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินการระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1.5. จัดหาและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1.6. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความรู้และตระหนักถึงการประกันคุณภาพการศึกษา

3.2. วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพ

3.2.1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของคณะวิชา หน่วยงาน และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่ สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์ และได้มาตรฐาน

3.2.2. เพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าในสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการ พัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้และเป็นสากล

3.2.3. เพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าในสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการ พัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

3.2.4. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

3.2.5. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษามีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริม สนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

3.3. วิธีการประกันคุณภาพ

3.3.1. ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ ขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนาบริหารและติดตามการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาระดับต่างๆจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.3.2. ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถานศึกษา เพื่อใช้กำกับตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

3.3.3. ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา จัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้ (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ (2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์ (3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น (5) อุปกรณ์การศึกษาต่างๆ (6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา (7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา (8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ทั้งนี้แต่ละคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอาจจัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการขึ้นเป็นการ ภายในได้ตามที่จะเห็นสมควร โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3.4. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีข้อคำนึงถึงประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.4.1. องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา 9 ด้าน คือ

- 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ
- 2) การผลิตบัณฑิต
- 3) กิจกรรมการพัฒนานิสิต
- 4) การวิจัย
- 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม
- 6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
- 7) การบริหารและการจัดการ
- 8) การเงินและงบประมาณ
- 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒนั้น คำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา รวมทั้งนโยบายและมาตรการของภาครัฐ โดยถือเป็นกลไก เป็นเครื่องมือที่จะตรวจสอบ ประเมิน กระตุ้นการปฏิบัติพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อมุ่งให้เกิดคุณภาพและการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นในมนโอสำนักของคณาจารย์ บุคลากร และนิสิตทุกคน

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นให้เกิดวงจรคุณภาพ PDCA ในการดำเนินงานทุกพันธกิจ ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า โดยมีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาที่กำหนด

3.4.2. คำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

3.5. กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้น เพื่อ

ทำหน้าที่ขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้ไปสู่เป้าหมาย โดยแบ่งเป็นหลายระดับตามหน้าที่และความสำคัญ ดังนี้

3.5.1. **สภามหาวิทยาลัย** โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกเป็นประธาน ประกอบด้วยผู้ทรงคุณวุฒิ อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้แทนฝ่ายบริหาร ผู้แทนสภาคณาจารย์และข้าราชการ เป็นกรรมการ โดยมีหน้าที่หลักดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายในการปฏิบัติพันธกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพ
- 2) กำกับและติดตามผลการปฏิบัติพันธกิจของมหาวิทยาลัย
- 3) กำกับและติดตามมาตรฐานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- 4) พิจารณาและเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติพันธกิจ

3.5.2. **คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย** โดยมีอธิการบดีเป็นประธาน ประกอบด้วยรองอธิการบดี คณบดี และผู้อำนวยการสถาบัน/สำนัก/ศูนย์เป็นกรรมการ โดยมีหน้าที่หลักดังนี้

1) กำกับนโยบายและให้ความเห็นชอบแผนดำเนินงานของคณะกรรมการบริหารคุณภาพ

- 2) กำกับมาตรฐานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- 3) พิจารณาเป้าหมายและผลการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อเสนอการรับรอง
- 4) กำกับและติดตามผลการประเมินคุณภาพภายใน

3.5.3. **คณะกรรมการบริหารคุณภาพ** โดยมีอธิการบดีเป็นที่ปรึกษา รองอธิการบดีที่กำกับดูแลเป็นประธาน ประกอบด้วยรองคณบดี/รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า เป็นกรรมการ โดยมีหน้าที่ดังนี้

- 1) วางระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย
- 2) กำหนดและพัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษา
- 3) จัดทำแผนและควบคุมติดตามกิจกรรมต่างๆ ของการประกันคุณภาพการศึกษา
- 4) จัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย
- 5) ประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และการรับรองมาตรฐาน
- 6) เตรียมความพร้อมในการรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอก

3.5.4. **คณะกรรมการเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา** โดยมีรองอธิการบดีที่กำกับดูแลเป็นที่ปรึกษา และผู้ช่วยอธิการบดีที่ดูแลเป็นประธาน ประกอบด้วยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพของคณะ/หน่วยงานเทียบเท่า เป็นกรรมการ โดยมีหน้าที่ดังนี้

- 1) เพื่อสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัย และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการ/ปัญหา และวิธีการแก้ไขการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) ติดตามความก้าวหน้าและดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงานตนเอง
- 3) ประสานงานและดำเนินการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

4) ร่วมพิจารณานำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานตนเองมาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความเข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งร่วมกันยกระดับการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

6) ร่วมกิจกรรมงานประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

3.5.5. กระบวนการในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/หน่วยงาน เทียบเท่า

1) คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า จัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน ตลอดจนประสานงานกับมหาวิทยาลัย และหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2) คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อใช้กำกับตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ

3) คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า จัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้ (1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ (2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์ (3) สื่อการสอนและเทคนิคการสอน (4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น (5) การวัดผลการศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนิสิต นักศึกษา (6) อุปกรณ์การศึกษา (7) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ และบริการการศึกษา (8) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนิสิต นักศึกษา (8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละคณะ/หน่วยงานเทียบเท่าเห็นสมควร

4) คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า กำหนดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่สอดคล้องตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด รวมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้อัตลักษณ์ที่แสดงให้เห็นจุดยืน/ตัวตนของคณะ/หน่วยงาน

5) คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า จัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานซึ่งครอบคลุมกิจกรรมการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วย การควบคุม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน รวมทั้งการพัฒนาบุคลากร และสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพของหน่วยงานเทียบเท่า

6) คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า จัดให้มีระบบการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขึ้นเป็นการภายในได้ตามที่เห็นสมควร โดยมีการแสดงผลการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน และมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

7) คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพตนเอง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจากมหาวิทยาลัย ตามองค์ประกอบคุณภาพที่กำหนด

8) คณะ/หน่วยงานเทียบเท่า จัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพตามองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพ และตามข้อเสนอแนะของกรรมการผู้ประเมินคุณภาพเสนอต่อมหาวิทยาลัย โดยหน่วยงานต้อง

ดำเนินการตามแผนดังกล่าวให้ครบตามวงจรคุณภาพ PDCA และรายงานผลการดำเนินการในรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานในปีการศึกษาถัดไป

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒในฐานะสถาบันอุดมศึกษา ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาตั้งแต่ พ.ศ. 2539 ตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สมศ. มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายและหลักเกณฑ์การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ให้สอดคล้องภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้กำหนดกรอบแนวคิด หลักเกณฑ์ วิธีการในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา

4. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลาง

4.1 ความเป็นมาของสำนักหอสมุดกลาง

สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ก่อตั้งขึ้นมาพร้อม กับวิทยาลัยวิชาการศึกษา กล่าวคือ เมื่อโรงเรียนฝึกหัดครูชั้นสูง ถนนประสานมิตร ได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาในปี พ.ศ. 2497 ในขณะนั้น สำนักหอสมุดกลางมีฐานะเป็นเพียงแผนกหอสมุด สังกัดโดยตรงกับสำนักงานอธิการบดี และดำเนินงานควบคู่กับวิทยาลัยวิชาการศึกษามาโดยตลอด จนเมื่อได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หอสมุดจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นสำนักหอสมุดกลางด้วย

เมื่อเริ่มแรก หอสมุดตั้งอยู่ที่ตึกคณะศึกษาศาสตร์ (ปัจจุบัน คือ ตึก 3 ชั้น 3) ดำเนินงานในระยะ 7 ปี แรกระหว่าง พ.ศ. 2498 ถึง พ.ศ. 2505 กิจการหอสมุด ได้ขยายและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพราะได้รับความช่วยเหลือทางวิชาการและการเงินจาก A.I.D. และ USOM (ในขณะนั้น) โดยทำสัญญากับมหาวิทยาลัยอินเดียน่า เพื่อปรับปรุงหอสมุดของวิทยาลัยวิชาการศึกษา ตามโครงการความช่วยเหลือได้มีการส่งคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานในหอสมุดไปศึกษาวิชาบรรณารักษศาสตร์สมัยใหม่ ขณะเดียวกัน รัฐบาลสหรัฐอเมริกาได้ส่งผู้เชี่ยวชาญจากแผนกวิชาบรรณารักษศาสตร์ มหาวิทยาลัย อินเดียน่า มาช่วยในการจัดตั้งหอสมุด และให้ความช่วยเหลือในด้านการจัดหาตำรา และสื่อโสตทัศนวัสดุ

ใน พ.ศ. 2499 มีการจัดสร้างอาคารหอสมุดวิทยาลัยวิชาการศึกษา ประสานมิตร มีพื้นที่ 912 ตารางเมตร สามารถเก็บหนังสือได้ประมาณ 100,000 เล่ม และเปิดบริการเมื่อเดือนธันวาคม พ.ศ. 2500 อาคารหอสมุดหลังนี้ มีการติดตั้งระบบเครื่องปรับอากาศทั้งอาคาร จึงนับได้ว่าเป็นหอสมุดที่ทันสมัยที่สุดในประเทศไทยในขณะนั้น

ต่อมาเมื่ออาคารเดิมไม่สามารถรองรับความต้องการได้อีกต่อไป เนื่องจากมีการเพิ่มวัสดุต่างๆ ประกอบกับวิทยาลัยได้เปิดรับนิสิตเพิ่มขึ้นทุกปี จึงทำให้เนื้อที่สำหรับบริการผู้ใช้มีไม่เพียงพอ ทางวิทยาลัยจึงได้สร้างอาคารหอสมุดขึ้นอีก 1 หลังใน พ.ศ. 2514 ขนาดพื้นที่ 2,986 ตารางเมตร และเปิดให้ใช้เมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2515 ทำให้หอสมุดมีอาคาร 2 หลัง เชื่อมติดต่อกันและกัน รวมพื้นที่ในการใช้งานทั้งสิ้น 3,898 ตารางเมตร

ใน พ.ศ. 2528 มหาวิทยาลัยพิจารณาเห็นว่าอาคารหอสมุดมีสภาพแวดล้อมแออัด อันเนื่องจากมีนิสิตเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับหอสมุดเองก็มีปริมาณทรัพยากรสารสนเทศเพิ่มมากขึ้นมหาวิทยาลัยจึงได้จัดสร้างอาคารหอสมุดหลังใหม่ขึ้น พร้อมกับขอพระราชทานพระนามาภิไธย “สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ” อัญเชิญจารึกเป็นชื่ออาคารสำนักหอสมุดกลาง

อาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2529 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2532 และเปิดให้บริการเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2532 เป็นอาคาร 7 ชั้น มีพื้นที่ใช้งาน 10,200 ตารางเมตร (สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. 2523: 14-19)

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2544 สำนักหอสมุดกลาง ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อต่อเติมอาคารเพิ่มอีก 1 ชั้น (ชั้น 8) ทำให้มีพื้นที่ใช้งานเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 1,400 ตารางเมตร

ปัจจุบัน(พ.ศ. 2557) สำนักหอสมุดกลาง มีพื้นที่ใช้งานทั้งหมดประมาณ 11,600 ตารางเมตร

หอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ

นับตั้งแต่ได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2517 เป็นต้นมา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีการจัดตั้งคณะใหม่ ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอีกหลายคณะ และเพิ่มการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาที่ขาดแคลน แต่ข้อจำกัดในด้านสถานที่ของมหาวิทยาลัยที่ซอยประสานมิตร (สุขุมวิท 23) กอปรกับมหาวิทยาลัยมีที่ดินที่ได้รับบริจาค จากบริษัททำนาศรัทธากระบือ จำกัด จำนวน 947 ไร่เศษ ที่ถนนรังสิต-นครนายก คลอง 16 อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก

มหาวิทยาลัยจึงขยายงานผลิตบัณฑิตไปที่อำเภอองครักษ์ โดยผลิตบัณฑิตทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม งานพัฒนามหาวิทยาลัยที่องครักษ์ ดำเนินการ มาตั้งแต่กลางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ระยะที่ 6 โดยเริ่มงานพัฒนาพื้นที่และการก่อสร้างอาคารสำหรับหอสมุด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ และเปิดให้บริการแก่นิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ.2539 โดยใช้พื้นที่ส่วนหนึ่งของชั้น 4 คณะวิศวกรรมศาสตร์ เป็นสถานที่ทำการชั่วคราว ต่อมาเมื่ออาคารหอสมุดสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงได้ย้ายไปที่อาคารใหม่ในเดือนมกราคม พ.ศ. 2541

ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

ใน พ.ศ.2528 ได้มีการจัดตั้งคณะแพทยศาสตร์ขึ้น โดยความร่วมมือระหว่างกรุงเทพมหานครกับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งนิสิตแพทย์ชั้นปีที่ 1-3 เรียนระดับพรีคลินิกที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ส่วนในระดับคลินิกปีที่ 4-6 ต้องไปเรียนและฝึกปฏิบัติที่วชิรพยาบาล ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์จึงได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2530 เพื่อให้บริการแก่คณาจารย์ นิสิต และบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ที่วชิรพยาบาล ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ถือเป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักหอสมุดกลาง โดยทางนิตินัย ให้มีการจัดทำแผนงาน และดำเนินนโยบายร่วมกัน และในทางปฏิบัติให้ดำเนินงานขึ้นตรงต่อคณบดีคณะแพทยศาสตร์

และในเดือนมกราคม พ.ศ.2543 ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ ได้ย้ายไปเปิดให้บริการที่ชั้น 5 อาคารศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯสยามบรมราชกุมารี ณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ จังหวัดนครนายก และต่อมาเมื่อวันที่6 ธันวาคม พ.ศ. 2554 ทางคณะแพทยศาสตร์ได้ย้ายห้องสมุดคณะ ไปอยู่บริเวณชั้น 1 อาคารคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรฯ (สำนักหอสมุดกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2557d: 2)

การแบ่งส่วนราชการภายในของสำนักหอสมุดกลาง

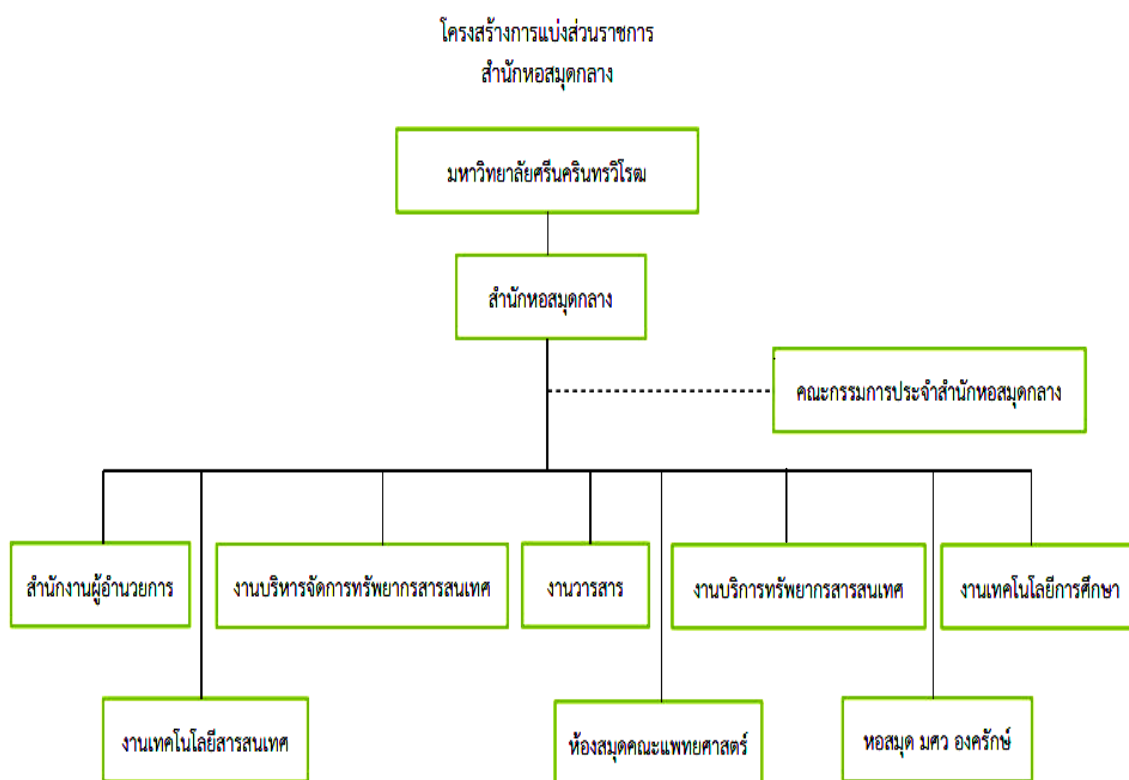
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานส่งเสริมและสนับสนุนงานของมหาวิทยาลัย มีการจัดแบ่งส่วนราชการตามที่ทบวงมหาวิทยาลัยกำหนดเมื่อ พ.ศ. 2530 มี 5 ฝ่าย ได้แก่ สำนักงานเลขานุการ ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรและวิเคราะห์สนเทศ ฝ่ายบริการ ฝ่ายวารสาร และฝ่ายโสตทัศนศึกษา ส่วนฝ่ายเทคโนโลยีห้องสมุดเป็นการแบ่งส่วนราชการภายใน และมีห้องสมุดในสังกัดอีก 2 แห่งคือ ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ และหอสมุด มศว องค์กรักษ์

ต่อมาสำนักงานเลขานุการ เปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานผู้อำนวยการ ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ. 2544

ระยะเวลากว่า 10 ปีที่ผ่านมา มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของห้องสมุด มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการให้บริการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น ประกอบกับมหาวิทยาลัยมีนโยบายให้หน่วยงานปรับปรุงโครงสร้างให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย สำนักหอสมุดกลาง ซึ่งมีแนวโน้มที่จะปฏิรูปองค์กรให้ถูกต้องตามภาระงานที่คล้ายคลึงกัน เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิกและผู้ใช้บริการทั่วไป ให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักหอสมุดกลาง จึงได้นำเสนอโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการใหม่ให้ที่ประชุมผู้บริหารของมหาวิทยาลัยได้พิจารณา และที่ประชุมฯ มีมติให้เป็นโครงการทดลองใช้ 1 ปี ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม 2546 - 8 ตุลาคม พ.ศ. 2547 สำนักหอสมุดกลาง ใช้โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการใหม่ในการบริหารงาน มี 9 หน่วยงานย่อย ได้แก่ สำนักงานผู้อำนวยการ งานพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ งานวิเคราะห์และจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรสารสนเทศ งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ งานส่งเสริมผู้ใช้ งานเทคโนโลยีการศึกษา งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ และห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์

ต่อมาใน พ.ศ. 2554 ถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2557) สำนักหอสมุดกลาง ได้มีการปรับโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในอีกครั้งหนึ่ง โดยมีหน่วยงานย่อย 8 งาน 1) สำนักงานผู้อำนวยการ 2) งานบริหารจัดการทรัพยากรสารสนเทศ 3) งานวารสาร 4) งานบริการทรัพยากรสารสนเทศ 5) งานเทคโนโลยีการศึกษา 6) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 7) หอสมุดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ องค์กรักษ์ และ 8) ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์ตั้งแผนภูมิโครงสร้างจากภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน ของสำนักหอสมุดกลาง
(ที่มา: สำนักหอสมุดกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2557c: 7)

สำนักหอสมุดกลาง เป็นหน่วยงานสนับสนุนในระดับเดียวกับคณะ มีการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในซึ่งสอดคล้องตามนโยบายและหลักเกณฑ์ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และตอบสนองนโยบายตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยที่ต้องจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร มีการวิจัย และให้บริการวิชาการแก่สังคม (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2557c: 1-8)

4.2. สำนักหอสมุดกลาง มีปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ และประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ปรัชญา : แหล่งสารสนเทศ เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ปณิธาน : มุ่งมั่นให้บริการสารสนเทศที่ได้มาตรฐาน ทันสมัย ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และส่งเสริมให้ผู้ใช้อมีทักษะในการเรียนรู้ด้วยตนเอง

วิสัยทัศน์ : สำนักหอสมุดกลางเป็นแหล่งการเรียนรู้ชั้นนำ เพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยสู่การเป็นมหาวิทยาลัยวิจัย ตอบสนองต่อสังคม และมุ่งสู่องค์กรคุณภาพ

ค่านิยมองค์กร: WE CARE เราใส่ใจให้บริการ ย่อมาจากคำเต็ม และมีความหมายดังนี้

W	=	Will	ความตั้งใจแน่วแน่ให้บริการ
E	=	Empathy	ความเอาใจใส่ให้บริการ
C	=	Convenience	ความสะดวกของบริการ
A	=	Accuracy	ความถูกต้องแม่นยำของบริการ
R	=	Rapidness	ความรวดเร็วของบริการ
E	=	Effectiveness	ความมีประสิทธิภาพของบริการ

สำนักหอสมุดกลางเป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ภารกิจหลักคือการให้บริการ ด้วยเหตุนี้ จึงได้กำหนดค่านิยมขององค์กรว่า “WE CARE” (การใส่ใจให้บริการ) และเพื่อให้บุคลากรทุกคนตระหนักใน ความสำคัญของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ผู้ใช้บริการ และยึดถือเป็นแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน และส่งผลต่อพฤติกรรมในการแสดงออก จึงได้พยายามปลูกฝังค่านิยมโดยการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ใน ด้านการบริการ เพื่อให้บุคลากรได้ถ่ายทอดแบ่งปันความรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน (สำนักหอสมุดกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2557b: 5)

อีกทั้งส่งเสริมให้นำจรรยาบรรณบุคลากรมหาวิทยาลัยและจรรยาบรรณบุคลากรห้องสมุด ของสมาคม ห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ ที่ว่าด้วยหมวดที่ 1 จรรยาบรรณต่อผู้ใช้ มาบูรณาการเข้ากับการจัดการความรู้ด้าน บริการด้วย นอกจากนี้ยังกำหนดค่านิยมนี้ให้เป็นสมรรถนะประจำกลุ่มงานในการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการของบุคลากรอีกด้วย

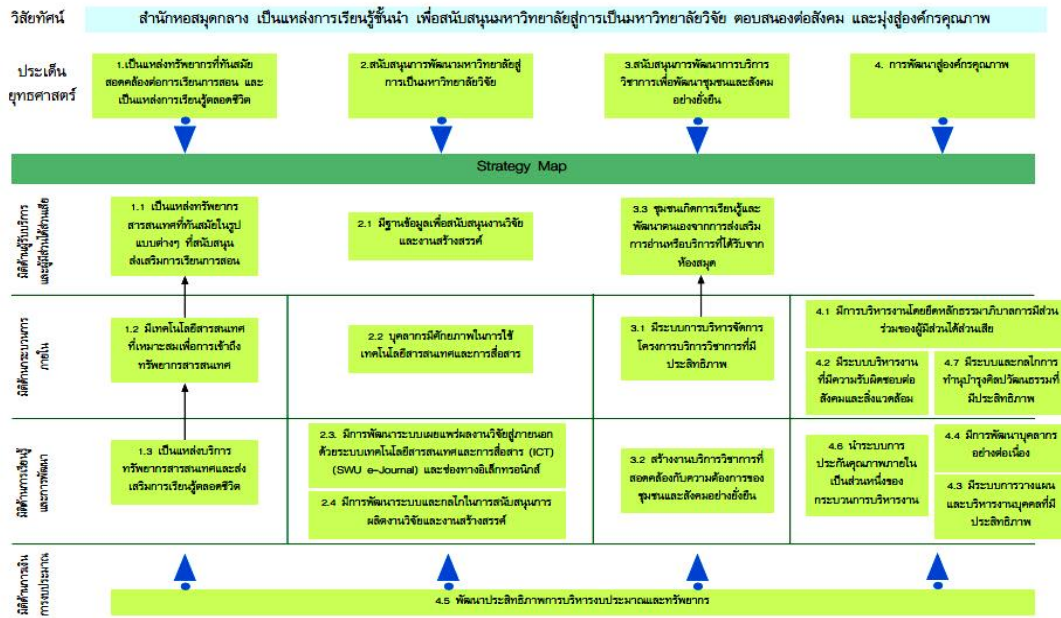
พันธกิจ:

1. สนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย และเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. บริการวิชาการที่มีคุณภาพ
3. สืบสานการทำนุบำรุงวัฒนธรรมและศิลปะ
4. พัฒนาระบบบริหารที่มีคุณภาพ และธรรมาภิบาล

ประเด็นยุทธศาสตร์:

1. เป็นแหล่งทรัพยากรที่ทันสมัย สอดคล้องต่อการเรียนการสอนและการวิจัยของ มหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต
2. สนับสนุนการพัฒนาบริการวิชาการเพื่อพัฒนาชุมชน สังคมอย่างยั่งยืน
3. สืบสานการทำนุบำรุงวัฒนธรรมและศิลปะ
4. การพัฒนาสู่องค์กรคุณภาพ

แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) สำนักหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556-2559



ภาพประกอบ 4 แผนที่ยุทธศาสตร์ สำนักหอสมุดกลาง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556-2557

(ที่มา: สำนักหอสมุดกลาง, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2557a: ออนไลน์)

4.3. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง (พ.ศ. 2556)

ตามที่ระบุในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (พ.ศ. 2545) ให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ซึ่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้มีการจัดวางระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพที่มหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดกำหนด รวมทั้งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. โดยการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพให้ครอบคลุมหน่วยงานทั้งหน่วยงานการเรียนการสอน และหน่วยงานสนับสนุนวิชาการในลักษณะมุ่งเน้นตามพันธกิจของหน่วยงาน (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2557a: 9-12)

มหาวิทยาลัย ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา 9 ด้าน คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ 2) การผลิตบัณฑิต 3) กิจกรรมการพัฒนานิสิต 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ในส่วนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักหอสมุดกลางนั้น มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการแบ่งลักษณะของตัวบ่งชี้ (ดังรายละเอียดจากภาพประกอบ 5) ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มตัวบ่งชี้พื้นฐาน และ 2) กลุ่มตัวบ่งชี้ตามพันธกิจ ได้แก่ พันธกิจแบบบังคับ สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบตัวบ่งชี้ระดับ

มหาวิทยาลัย และพันธกิจแบบเลือก โดยเลือกจากตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้ และพันธกิจแบบหน่วยงาน กำหนดเอง สำนักหอสมุดกลาง จึงกำหนดองค์ประกอบคุณภาพ 7 องค์ประกอบ 17 ตัวบ่งชี้ ภายใต้พันธกิจของหน่วยงานสนับสนุน ระดับคณะ / สำนัก / สถาบัน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		ชนิดตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ		
มศว 1.1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย		
มศว 4.1.1	การพัฒนาาระบบและกลไกการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาสถาบัน	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม		
มศว 5.1.1	การบริการทางวิชาการแก่สังคม	กระบวนการ
สกอ. 5.2	กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	กระบวนการ
สมศ.๙	ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก	ผลผลิต
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม		
มศว 6.1.1	การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ		
สกอ 7.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	กระบวนการ
สมศ.๑๓	การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารหน่วยงาน	ผลผลิต
มศว 7.2.1	การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันเรียนรู้	กระบวนการ
สกอ 7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง	กระบวนการ
มศว 7.5.1	ระบบการพัฒนาคณาจารย์สายสนับสนุนวิชาการ	กระบวนการ
มศว 7.6.1	ระบบและกลไกการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ	กระบวนการ
มศว 7.6.2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ผลผลิต
มศว 7.7.1	ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงาน	ผลผลิต
หอสมุด 1	การเข้าร่วมกิจกรรมการให้ความรู้เกี่ยวกับห้องสมุดของผู้ใช้	กระบวนการ
หอสมุด 2	ร้อยละของปริมาณการใช้ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น	ผลผลิต
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ		
มศว 8.1.1	การบริหารการเงินและงบประมาณ	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ		
มศว 9.1.1	การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	กระบวนการ
รวมจำนวนตัวบ่งชี้		17

ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2556 (ที่มา: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2557d: 5)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตาบทิพย์ ฐิติพงษ์พานิช (2539: ออนไลน์) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติอยู่ในระดับสูงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแนวทางคุณภาพสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีทัศนคติอยู่ในระดับต่ำ ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ง่าย แต่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกในทางส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือเข้ามามีส่วนร่วม เป็นส่วนที่จะทำให้บุคคลตัดสินใจเข้ามาทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลอื่น

พงศ์ธวัช วิวังสุ (2546: ออนไลน์) ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่ เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม และลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน สุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการ ประกันคุณภาพการศึกษา

ดวงใจ ขุนฉนวนฉ่ำ (2546: ออนไลน์) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ: ศึกษากรณี สำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ ต่อการปฏิรูประบบราชการในระดับสูง แต่มีระดับการมีส่วนร่วมต่อการปฏิรูประบบราชการในระดับต่ำ สำหรับปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ระยะเวลาการรับรู้ และความเข้าใจในข่าวสารการปฏิรูประบบราชการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในทางบวกของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ

กิตติยา สีอ่อน (2547: บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสถาบันอุดมศึกษา โดยสังเคราะห์งานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของ การประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ คุณลักษณะของบุคลากร ด้านความตระหนักถึงความสำคัญ และการมี ทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน การทำงานเป็นทีม การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร ความพร้อมด้าน ทรัพยากรทั้งด้านจำนวนบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงสร้างองค์กร และการกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานประกันคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร และขนาดองค์กร ส่วนประสิทธิผลการประกันคุณภาพการศึกษามี 2 ส่วน คือ ประสิทธิภาพระหว่างทาง (Intermediated outcome) ได้แก่ การบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจ และความพึงพอใจในงานของ บุคลากร สำหรับการประสิทธิผลสุดท้าย (End outcome or ultimate outcome) ได้แก่ การบรรลุพันธกิจ ของสถาบัน

ปราณี วิจิตรจิตเลิศ (2547: ออนไลน์) ศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ในเรื่องนโยบาย ระดับ ความผูกพันของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลมีระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรใน ลักษณะสร้างสรรค์ในระดับดี มีระดับการรับรู้นโยบายองค์กรในระดับดีเช่นเดียวกัน และมีความผูกพันต่อ องค์กรด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมาย รวมถึงค่านิยมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีส่วนทำให้บุคคล เกิดการมีส่วนร่วม ยอมรับและเห็นด้วยกับการนำนโยบายของโรงพยาบาลไปปฏิบัติมากขึ้น และพบปัจจัย คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ต่อเดือน และระดับ การศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และระดับความผูกพันที่แตกต่างกัน

ชนกพร บัวสุข และคนอื่นๆ (2548, มกราคม-มีนาคม: 85-99) ศึกษาปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าปัจจัยที่มีอำนาจการพยากรณ์ถึงการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพฯ ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม เจตคติหรือทัศนคติเกี่ยวกับโครงการฯ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้จากโครงการ

พัชรินทร์ โตะบุรินทร์ (2548: ออนไลน์) ศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมีผู้ให้ข้อมูลคือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยโดยภาพรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบปัจจัยที่ส่งผลในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้านตามลำดับ คือ ลักษณะองค์กร นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ รวมถึงลักษณะของสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ พบปัจจัยที่ส่งผลในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ลักษณะของบุคลากร สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยภาพรวมในระดับมากเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาแต่ละกลุ่ม พบว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลอยู่ในระดับมาก 2 กลุ่ม คือ การประเมินคุณภาพ และการควบคุมคุณภาพ พบปัจจัยที่ส่งผลในระดับปานกลาง 1 กลุ่ม คือ การตรวจสอบคุณภาพ ส่วนปัจจัยองค์การด้านลักษณะสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านความใส่ใจผูกพันต่อองค์กรนั้น พบว่า ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยด้วยเช่นกัน

ฐิตาพร ประเสริฐสุด (2548: ออนไลน์) ได้ทำการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรกลุ่มบริการทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 66 คน พบว่า บุคลากรจะมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น ร่วมประสานงาน ร่วมตัดสินใจร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผล และระดับการเข้ามีส่วนร่วมของบุคลากรขึ้นอยู่กับปัจจัยและเงื่อนไขต่าง ๆ มากมาย เช่น ความพร้อม ศักยภาพ ประสบการณ์ภาระงาน และที่สำคัญที่สุดคือทัศนคติของบุคลากรที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550: ออนไลน์) ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ พบว่า 1). ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันทางบวก 2). โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษาในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัย ร้อยละ 43 และ 3). อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลทางตรงจากการติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และทัศนคติต่อการมีส่วนร่วม สำหรับอิทธิพลทางอ้อมของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับจากตัวแปรบรรยากาศองค์กร ผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และทัศนคติต่อการมีส่วนร่วม และได้รับอิทธิพล

ทางอ้อมจากตัวแปรการติดต่อสื่อสาร โดยส่งอิทธิพลผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และทัศนคติต่อการมีส่วนร่วม

ไพสันต์ ศรีแปง (2550: ออนไลน์) ศึกษาความคิดเห็นบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เรื่องการการเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 6 ด้าน ได้แก่ การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร การพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ การจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพภายใน และการประเมินคุณภาพภายใน พบหลายประเด็น ดังนี้

1. บุคลากรมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยโดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก

2. มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพด้านการพัฒนาระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ ด้านการพัฒนาดัชนีบ่งชี้คุณภาพ ด้านการจัดทำฐานข้อมูลประกันคุณภาพ และด้านการประเมินคุณภาพภายในแตกต่างกัน ส่วนด้านอื่นๆ นั้น ไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

3. บุคลากรที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

4. บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน ทุกด้านแตกต่างกัน ได้แก่ บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นต่างจากบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 10-20 ปี และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป

5. สำหรับบุคลากรที่สังกัดคณะต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดยรวม และเป็นรายด้าน ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

เปศล บวรศักดิ์ถาวร (2552: ออนไลน์) ศึกษาการประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้แบบสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาและผู้บริหารมหาวิทยาลัย จำนวน 156 คน พบว่า 1) การประเมินผลปัจจัยนำเข้าโดยภาพรวมและปัจจัยสนับสนุนการดำเนินงานอยู่ในระดับพอใช้ และพบว่า การรับรู้เกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพอยู่ในระดับดี 2) การประเมินกระบวนการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ส่วนการประเมินกระบวนการด้านการตรวจสอบคุณภาพภายใน การจัดทำรายงานประจำปี การดำเนินงานตามระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ อยู่ในระดับพอใช้ 3) ด้านผลผลิต / ผลลัพธ์ พบว่าตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย 35 ตัวบ่งชี้ได้รับการประเมินอยู่ในระดับดี 4) สำหรับแนวทางพัฒนาประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย พบว่า ควรมีการนำผลการประเมินคุณภาพมาใช้ปรับปรุงการบริหารจัดการ เพื่อเข้าสู่ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาและบรรลุเป้าหมายตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด มีระบบการติดตามที่กำหนดชัดเจนทุกระดับ เร่งพัฒนาระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร รวมทั้งมีการพัฒนาระบบสารสนเทศในการเก็บข้อมูลที่สอดคล้อง หรือรองรับในระบบประกันคุณภาพการศึกษา

เนตรรุ่ง อยู่เจริญ (2553: ออนไลน์) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่องเจตคติต่อการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจใน

การทำงาน ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสาร แรงจูงใจในการทำงาน ทศนคติต่อการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวแปรปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา 2) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ

การศึกษาพบว่า ตัวแปรปัจจัยที่นำมาศึกษาในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวน ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 59 และ 3) อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลทางตรงจากการติดต่อสื่อสาร เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และแรงจูงใจในการทำงาน สำหรับอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้รับจากตัวแปรบรรยากาศองค์กร ผ่านเจตคติต่อการมีส่วนร่วมและแรงจูงใจในการทำงานตามลำดับ

จිරภา เพชรสงคราม (2554: ออนไลน์) ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน พบว่าการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยรวมแตกต่างกัน การรับรู้และมีทัศนคติที่ดีจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

วันดี มีดี และ อัญมณี ทองทั่ว (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ต่องานประกันคุณภาพการศึกษาห้องสมุด ของสำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่าบุคลากรห้องสมุดมีระดับการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพการศึกษาห้องสมุดโดยภาพรวม อยู่ในระดับน้อย แต่มีทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการจูงใจ และด้านวัฒนธรรมองค์กร โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากร มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เอเทรีย (Atria. 1999: Online) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของกระบวนการประกันคุณภาพและแผนพัฒนาที่มีต่อทัศนคติของครูโรงเรียนรัฐบาลในการทำแผนพัฒนาโรงเรียนของมลรัฐอิลลินอยส์ในเมืองชิคาโก บนพื้นฐานของทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงองค์กรและทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งทัศนคติเป็นส่วนประกอบหลักของทั้งสองทฤษฎี ผลการวิจัยพบว่า ครูในโรงเรียนรัฐบาลมลรัฐอิลลินอยส์มีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการประกันคุณภาพและแผนพัฒนาโรงเรียนของมลรัฐอิลลินอยส์

ฮาร์เปอร์ (Harper. 1999: Online) ศึกษาการทำงานเป็นทีมในการประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาแผนงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น 2 โรงเรียนในมลรัฐอิลลินอยส์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคณะทำงานที่สอนแบบสหวิทยาการ (Interdisciplinary instructional teams) และคณะวางแผนพัฒนาโรงเรียนทั้งระบบ (School-wide improvement planning teams) ผลการวิจัยพบว่า .1) การประกันคุณภาพและการวางแผนพัฒนาเป็นแรงกระตุ้นแบบหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและกระบวนการวางแผนของทั้งสองโรงเรียน 2) ผู้บริหารโรงเรียนเป็นกุญแจสำคัญในการประสานการทำงานระหว่าง

คณะทำงานทั้งสอง 3) การประกันคุณภาพกระตุ้นให้การดำเนินงานด้านหลักสูตรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ 4) ผู้ร่วมทำการวิจัย มีความเชื่อมั่นในกรอบแนวคิดในแผนพัฒนาโรงเรียน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. กำหนดประชากรในการวิจัย
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2556 ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 94 คน (สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2557c: 2)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย เป็นแบบสอบถาม มีเนื้อหา 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มี 3 ข้อคำถาม ได้แก่ อายุ ผู้ตอบแบบสอบถาม ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 15 คำถาม และมีข้อให้เลือกคำตอบ 2 ข้อ คือ

“ใช่” หมายถึง ข้อความในแบบสอบถาม ตรง กับความเป็นจริงของท่าน

“ไม่ใช่” หมายถึง ข้อความในแบบสอบถาม ไม่ตรง กับความเป็นจริงของท่าน

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อที่ตอบ “ใช่” จะได้ 1 คะแนน

ข้อที่ตอบ “ไม่ใช่” จะได้ 0 คะแนน

เกณฑ์การแปลผล

- ผู้ที่ได้ตั้งแต่ 11-15 คะแนน หมายถึง มีการรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพฯ ในระดับมาก
- ผู้ที่ได้ตั้งแต่ 6-10 คะแนน หมายถึง มีการรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพฯ ปานกลาง
- ผู้ที่ได้ตั้งแต่ 0-5 คะแนน หมายถึง มีการรับรู้เรื่องการประกันคุณภาพฯ ในระดับน้อย

ตอนที่ 3 ทักษะการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร เป็นแบบสอบถามวัดทักษะการ 15 ข้อ ให้แสดงความคิดเห็นและทักษะการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

5	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมากที่สุด
4	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมาก
3	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามปานกลาง
2	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามน้อย
1	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลผล ระดับความคิดเห็น คะแนนเฉลี่ย ของทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการประเมิน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2530: 92-96) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	การแปลผล
4.50-5.00	ระดับ 5 หมายถึง	มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพในระดับดีมาก
3.50-4.49	ระดับ 4 หมายถึง	มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพในระดับดี
2.50-3.49	ระดับ 3 หมายถึง	มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพในระดับปานกลาง
1.50-2.49	ระดับ 2 หมายถึง	มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพในระดับค่อนข้างไม่ดี
1.00-1.49	ระดับ 1 หมายถึง	มีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพในระดับไม่ดี

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร เป็นคำถาม ปลายปิด จำนวน 15 คำถาม และมีข้อให้เลือกคำตอบ 2 ข้อ คือ

“ใช่” หมายถึง ข้อความในแบบสอบถาม ตรง กับความเป็นจริงของท่าน

“ไม่ใช่” หมายถึง ข้อความในแบบสอบถาม ไม่ตรง กับความเป็นจริงของท่าน

เกณฑ์การให้คะแนน

ลักษณะเป็นการวัดข้อเท็จจริง (Ordinary scale) ในแต่ละประเด็นข้อคำถาม ซึ่งมี 2 คำตอบ

ข้อที่ตอบ “ใช่” จะได้ 1 คะแนน

ข้อที่ตอบ “ไม่ใช่” จะได้ 0 คะแนน

เกณฑ์การแปลผล

- ผู้ที่ได้ตั้งแต่ 11-15 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมเรื่องการประกันคุณภาพฯ ในระดับมาก
- ผู้ที่ได้ตั้งแต่ 6-10 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมเรื่องการประกันคุณภาพฯ ปานกลาง
- ผู้ที่ได้ตั้งแต่ 0-5 คะแนน หมายถึง มีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมเรื่องการประกันคุณภาพฯ ในระดับน้อย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเอกสาร งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และสร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน คือ อาจารย์ ดร.วิไลลักษณ์ ลังกา รองศาสตราจารย์เฉลียว พันธุ์สีดา และรองศาสตราจารย์ธาดาศักดิ์ วัชรปรีชาพงษ์ เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ในข้อคำถามให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ แล้วรับข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาให้ถูกต้องครบถ้วนเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มตัวอย่าง ที่มีประชากรของงานวิจัย คือ แจกแบบสอบถามให้แก่ บุคลากรห้องสมุดของ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นรายชื่อ

3. หลังจากวิเคราะห์ค่าสถิติจากแบบสอบถามทั้ง 30 ชุดแล้ว จึงนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยเลือกวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ที่ควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 28) พบว่าแบบสอบถามซึ่งเป็น เครื่องมือวิจัยที่ใช้วัดการรับรู้ ทักษะคติ และการมีส่วนร่วม มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.779-0.886

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร คือ บุคลากร สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยตนเอง จำนวน 94 ชุด ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2557

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ ด้วยการหาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน และทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

4. วิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และทัศนคติ ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยนำเสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน และกำหนดสัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนประชากร
μ	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร (Mean)
σ	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประชากร (Standard Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา T-distribution
df	แทน	ระดับขั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของกำลังสองของคะแนนแต่ละค่า (Mean Squares)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคูณ
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคูณ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ
SE b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากผลการทดสอบ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือ บุคลากรสำนักหอสมุด กลาง ซึ่งปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2556 ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 94 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามอายุ ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ทิศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง จำแนกตามอายุ ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ข้อมูลส่วนบุคคล	ความถี่ (N = 94)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	6	6.40
25 – 30 ปี	7	7.44
31 – 40 ปี	30	31.91
41 – 50 ปี	22	23.40
มากกว่า 50 ปี	29	30.85
รวม	94	100
2. ประสบการณ์การทำงาน		
1-5 ปี	16	17.02
6-10 ปี	13	13.83
11-20 ปี	33	35.11
21-30 ปี	15	15.95
มากกว่า 30 ปี	17	18.09
รวม	94	100
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
10,000 - 19,999 บาท	61	64.90
20,000 - 29,999 บาท	19	20.21
30,000 - 39,999 บาท	8	8.51
มากกว่า 40,000 บาท	6	6.38
รวม	94	100

จากตาราง 1 พบว่า

1. อายุ: บุคลากรสำนักหอสมุดกลางทั้งหมด 94 คน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด 30 คน (ร้อยละ 31.91) รองลงมา มีบุคลากรที่อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 29 คน (ร้อยละ 30.90) และบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 6 คน (ร้อยละ 6.38)

2. ประสบการณ์การทำงาน: บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานที่สำนักหอสมุดกลางระหว่าง 11-20 ปี มีจำนวนมากที่สุด 33 คน (ร้อยละ 35.11) รองลงมา เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 30 ปี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 18.09) และบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 6-10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด 13 คน (ร้อยละ 13.83)

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน: บุคลากรทั้งหมด 94 คน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด 61 คน (ร้อยละ 64.89) รองลงมา เป็นบุคลากรผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน (ร้อยละ 20.21) และบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 6 คน (ร้อยละ 6.40)

ตารางที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางโดยภาพรวม

ลักษณะของประชากร (N = 94)	สูงสุด	ต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย (μ)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)
1.อายุ	59	21	42	10.94
2.ประสบการณ์ทำงาน	40	1	17	11.23
3.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	50,000	10,000	21,055	10,447.87

จากตารางที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางจำนวน 94 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด พบว่าโดยภาพรวมอายุโดยเฉลี่ย 42 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากที่สุด 59 ปี น้อยที่สุด 21 ปี ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานโดยในสำนักหอสมุดกลางโดยเฉลี่ย 17 ปี โดยมีบุคลากรมีประสบการณ์การทำงานมากที่สุด 40 ปี และมีประสบการณ์การทำงานน้อยที่สุด 1 ปี สำหรับรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 21,055 บาท มีบุคลากรที่มีรายได้สูงสุด 50,000 บาท และมีรายได้ต่ำสุด 10,000 บาท

ตารางที่ 3 การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทิศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง โดยภาพรวม

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยผลรวมของ คะแนน (μ)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (σ)	ระดับ การรับรู้
การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	14.48	1.29	มาก
การมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	13.25	2.36	มาก

จากตารางที่ 3 บุคลากรของสำนักหอสมุดกลางโดยภาพรวม มีระดับการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนการรับรู้ 14.48 คะแนน จากคะแนนทั้งหมด 15 คะแนน

โดยบุคคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยคะแนนการมีส่วนร่วม 13.25 คะแนน จากคะแนนทั้งหมด 15 คะแนน

ตารางที่ 4 ทศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางจำแนกรายข้อ

ทศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	μ	σ	ระดับ ทศนคติ
1. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานด้านระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง	3.94	0.90	ดี
2. ท่านรู้สึกว่าการทำงานของ您是ระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเนื่องมาจากระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง	3.72	0.62	ดี
3. ท่านรู้สึกว่าระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลางทำให้ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันมากขึ้น	3.73	0.67	ดี
4. ท่านรู้สึกว่าระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน	3.47	0.72	ดี
5. ท่านรู้สึกว่าการทำงานการประกันคุณภาพร่วมกับบุคคลอื่น ทำให้ท่านมีทักษะในการทำงานมากขึ้น	3.72	0.76	ดี
6. ท่านรู้สึกว่าระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง เป็นเรื่องสำคัญกับการปฏิบัติงานของท่าน	4.02	0.67	ดี
7. ท่านรู้สึกว่าความร่วมมือกันในการทำงานของบุคลากรมีประโยชน์มากต่อการพัฒนาคุณภาพงานของสำนักหอสมุดกลาง	4.28	0.72	ดี
8. ท่านรู้สึกว่าสำนักหอสมุดกลางมีการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดในด้านประกันคุณภาพตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง	3.87	0.73	ดี
9. ท่านรู้สึกมีความสุขกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง	3.61	0.70	ดี
10. ท่านรู้สึกว่าระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลางไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อ หรือเพิ่มภาระให้กับงานของท่าน	3.68	0.72	ดี
11. ท่านรู้สึกว่าระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง มีส่วนช่วยพัฒนาตัวท่าน หรืองานของท่านได้	3.81	0.73	ดี
12. ท่านรู้สึกว่า การทบทวนข้อมูลด้านประกันคุณภาพตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลางสำหรับการปฏิบัติงานจะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.92	0.69	ดี
13. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ร่วมมือกันปฏิบัติตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง	3.60	0.70	ดี
14. ท่านรู้สึกว่าสำนักหอสมุดกลาง ส่งเสริมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานได้รับการฝึกอบรม / ศึกษาดูงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ	3.74	0.77	ดี

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	μ	σ	ระดับ ทัศนคติ
15. ท่านรู้สึกว่สำนักหอสมุดกลาง เปิดโอกาสให้ร่วมฟัง ชักถาม และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลาง	4.10	0.66	ดี
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	3.81	0.50	ดี

จากตารางที่ 4 พบว่าบุคลากรของสำนักหอสมุดกลางมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยภาพรวมทุกเรื่องอยู่ในระดับดี ($\mu=3.81$) เมื่อจำแนกรายข้อพบว่า บุคลากรมีทัศนคติในระดับดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ได้แก่ ทัศนคติเรื่องความร่วมมือกันในการทำงานของบุคลากรมีประโยชน์มากต่อการพัฒนาคุณภาพงานของสำนักหอสมุดกลางมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\mu=4.28$) อยู่ในระดับดี รองลงมาทัศนคติเรื่องสำนักหอสมุดกลาง เปิดโอกาสให้ร่วมฟัง ชักถาม และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลาง ($\mu=4.10$) อยู่ในระดับดี และมีทัศนคติเรื่องระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง เปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\mu=3.47$) และอยู่ในระดับดีเช่นกัน

ตอนที่ 2 ความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ปัจจัย	อายุ	ประสบการณ์	รายได้	การรับรู้	ทัศนคติ	การมีส่วนร่วม
- อายุ	1.000	.328***	.275**	.418***	.282**	.350***
- ประสบการณ์		1.000	.776**	.275**	.110	.328***
- รายได้			1.000	.170	.091	.275**
- การรับรู้				1.000	.255**	.418***
- ทัศนคติ					1.000	.282**
- การมีส่วนร่วม						1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ อายุ (.350) ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง (.328) และการรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (.418) และพบว่า มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในอีก 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้ (.275), และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (.282)

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง โดยวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise multiple regression analysis)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
- Regression	2	115.211	57.605	13.084***
- Residual	91	400.662	4.403	
- Total	93	515.872		

R = .473 R² = .223

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม	b	SEb	β	t	Sig.
- การรับรู้	.645	.175	.354	3.687***	.000
- ประสบการณ์การทำงาน	.048	.020	.230	2.396*	.019

a = 3.070 R = .473 R² = .223

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตารางที่ 6-7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (.354) และประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง (.230)

โดยปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางได้ ร้อยละ 22.30

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อนำข้อมูลจากผลการวิจัยเป็นแนวทางการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลางของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สรุปผลการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพภายใน ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

สมมุติฐาน

ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลางซึ่งปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา 2556 ได้แก่ ผู้บริหาร บรรณารักษ์ และเจ้าหน้าที่ห้องสมุด จำนวน 94 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามใช้วัดการรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.779-0.886 มีเนื้อหา 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มี 3 ข้อคำถาม ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 15 คำถาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร เป็นแบบสอบถามวัดทัศนคติ 15 ข้อ ให้แสดงความคิดเห็นและทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร เป็นคำถามจำนวน 15 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามจำนวน 94 ชุด ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรคือ บุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ ด้วยการหาค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)
5. วิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยคะแนน 14.48 คะแนน)
2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่า
 - 2.1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (.275) และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (.282)
 - 2.2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ อายุ (.350) ประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง (.328) และการรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (.418)
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง พบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และระดับ.05 มี 2 ปัจจัยได้แก่ การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (.354) และประสบการณ์การทำงานในสำนักหอสมุดกลาง (.230) โดยปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางได้ ร้อยละ 22.30

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัย สรุปผลได้ดังนี้

1. ระดับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตาพร ประเสริฐสุด (2548: ออนไลน์) ที่ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลล้าลูกกา โดยพบว่า ระดับการเข้ามีส่วนร่วมของบุคลากรขึ้นอยู่กับปัจจัยและเงื่อนไขต่างๆ ได้แก่ ประสบการณ์ และทัศนคติของบุคลากรที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มี 3 ปัจจัย ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และการรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของนักวิจัย จากหลายสถาบัน ได้แก่ งานวิจัยของเบอร์นาร์ด (Bertrand. 1958: Online) กล่าวถึงปัจจัยทางวัฒนธรรมของประชาชนที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม คือ อายุ และเพศ รวมทั้งงานวิจัยของ โคเฮน และ อัฟฮอฟฟ์ (Cohen and Uphoff. 1977: 59-78) กล่าวถึงปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้แก่ เพศ และรายได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของไพสันต์ ศรีแปง (2550: ออนไลน์) ซึ่งได้ศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย พบว่า บุคลากรซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร และอาจารย์ ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน และงานวิจัยของพงศธรวิษ วิวังสุ (2546: ออนไลน์) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม และลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน สุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของตาทิพย์ ฐิติพงษ์พาณิชย์ (2539: ออนไลน์) ที่พบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานตามแนวทางคุณภาพ รวมทั้งพบว่า ระดับของทัศนคติมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ การมีอายุ และหน้าที่การงาน ที่แตกต่างกัน และตรงตามแนวคิดของ เซอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และ ออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 1991: 50-87) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลว่า ผลของการรับรู้จะสอดคล้องไปเป็นทัศนคติ และเกิดการแสดงพฤติกรรมตอบสนองทางสังคมในทางบวกที่จะเข้าร่วมกิจกรรมได้ตรงตามเป้าหมาย

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และระดับ.05 มี 2 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และประสบการณ์การทำงานที่สำนักหอสมุดกลาง โดยปัจจัยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ ร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลางได้

3.1 ปัจจัยด้านการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550: ออนไลน์) ที่พบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมได้รับอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ทั้งนี้ เป็นเพราะบุคลากรของสำนักหอสมุดกลาง มีการรับรู้ข่าวสาร ข้อมูล เกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลาง จากแหล่งข้อมูลต่างๆหลายแห่ง ได้แก่ การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การจัดประชุม การให้การอบรม และระบบสารสนเทศการประกันคุณภาพการศึกษา บุคลากรทุกระดับมีโอกาสรับทราบอย่างทั่วถึง ทำให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพการศึกษา เห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ทำให้บุคลากรมีความรู้มากขึ้น มีความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษาดีขึ้น ย่อมส่งผลให้บุคคลอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และเกิดความภูมิใจที่สามารถตอบสนองเป้าหมายของหน่วยงานได้

เมื่อบุคลากรมีการรับรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่ย่อมส่งผลดีต่อระดับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของคาสต์ และโรเซนไวค (Kast and Rosenweig. 1985: 283-285) ที่กล่าวถึง กลุ่มทางสังคมที่จะทำให้โอกาสของผู้มีส่วนร่วมได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้มีผู้อยากเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมนั้นๆ มากขึ้น และตรงกับ เซอร์เมอร์ฮอร์น, ฮันท์ และออสบอร์น (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 1991: 50-87) ที่กล่าวถึงการรับรู้ว่ามีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลตามกระบวนการรับรู้ ซึ่งพฤติกรรมการมีส่วนร่วมถือเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงใจ ชุณฉนมนฉ้า (2546: ออนไลน์) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ: ศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งพบว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการปฏิรูประบบราชการและความเข้าใจในข่าวสาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูปการศึกษา และงานวิจัยของปราณี วิจิตรจิตเลิศ (2547: ออนไลน์) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การรับรู้นโยบายองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีส่วนทำให้บุคคลเกิดการมีส่วนร่วม ยอมรับและเห็นด้วยกับการนำนโยบายของโรงพยาบาลไปปฏิบัติมากขึ้น

3.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ทั้งนี้เนื่องจาก บุคลากรที่มีประสบการณ์มาก เกิดจากการเรียนรู้ การสะสมความรู้ มีทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญในงานมาก จึงช่วยให้เข้าใจปัญหา สามารถวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ จากประสบการณ์ที่บุคคลได้เรียนรู้มาทำให้รู้ว่าจะต้องให้ความร่วมมือกันอย่างไร เมื่อมีความรู้ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพการศึกษา จึงเต็มใจแสดงความรู้ความสามารถที่ตนมีเพื่อพัฒนาองค์กร โดยการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่องค์กรจัดขึ้น ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

เนื่องจากการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ นอกจากจะรู้ทฤษฎีแล้วก็ต้องปฏิบัติให้ถูกต้อง การที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ได้ดีต้องอาศัยประสบการณ์เดิมประกอบความรู้ใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภาพรสงคราม (2554: ออนไลน์) ศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน พบว่าการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน จำแนกตามประสบการณ์การทำงานโดยรวมแตกต่างกัน และงานวิจัยของชนกพร บัวสุข ; และคนอื่นๆ (2548, มกราคม-มีนาคม: 85-99) พบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ คือ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม เจตคติหรือทัศนคติเกี่ยวกับโครงการ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งความคาดหวังที่จะได้รับจากโครงการ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง ได้แก่ การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และประสบการณ์ในการทำงานที่สำนักหอสมุดกลาง ดังนั้น สำนักหอสมุดกลางควรมีการส่งเสริมและพัฒนา ดังนี้

1.1. สำนักหอสมุดกลาง ควรมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการรับรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น ฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อบุคลากรจะได้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน

1.2. ควรเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ มาถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา ให้แก่บุคลากร และควรจัดไปศึกษาดูงานให้บุคลากรได้รับประสบการณ์ตรง

1.3. ผู้บริหารหน่วยงานควรสนับสนุนและสร้างเสริมกิจกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้กับบุคลากรทุกระดับ ควรกำหนดนโยบายการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในให้ชัดเจน เน้นที่การมีส่วนร่วม ทบทวนแนวคิดและหลักการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เน้นที่การประชาสัมพันธ์และจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องทั่วถึงทุกระดับ เพื่อเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันทำงานเป็นทีม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานด้วยการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติม เช่น แรงจูงใจ การสื่อสาร และความผูกพันต่อองค์กร เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรที่ยังไม่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้

2.2. การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรมีการศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร ในสถาบันอื่นด้วย เนื่องจาก บริบทของสถาบันที่ต่างกัน อาจทำให้พบปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรแตกต่างกัน เพื่อจะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานต่อไป

2.3. การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบผลการวิจัยเบื้องต้นที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ทราบผลการวิจัยที่ครอบคลุมลึกซึ้ง และมีความหลากหลายทุกมิติมุมมองรอบด้านในเรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2528). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กิตติยา สืออ่อน. (2547). **โมเดลเชิงสาเหตุประสิทธิผลการประกันคุณภาพภายในสำหรับกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ**. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (วิธีวิทยาการวิจัยการศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2556). **การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2547). **ทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- จีรภา เพชรสงคราม. (2554). **การศึกษาการมีส่วนร่วมของครูในการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เขตบางขุนเทียน**. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา -- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2554. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Adm/Geerapa_P.pdf
- จำเนียร ช่วงโชติ และคณะ (2519). **จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จำลอง เงินดี. (2552). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จุฑารัตน์ เอื้ออำนวยการ. (2553). **จิตวิทยาสังคม**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชม ภูมิภาค (2523). **จิตวิทยาการเรียนการสอน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชนกพร บัวสุข, ปราณี ทองคำ, และสนั่น เพ็งเหมือน. (2548, มกราคม-มีนาคม). *การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 11, 1: 85-99.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2520). **การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ฐิตาพร ประเสริฐสุด. (2548). **การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลลำลูกกา**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Adm/Titaporn_P.pdf
- ดวงใจ ขุนฉนมฉ่ำ. (2546). **การมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อการปฏิรูประบบราชการ: ศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม**. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาการบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//06194/title.pdf
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. (2529). **ชุดฝึกอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างทัศนคติ ค่านิยม และจริยธรรมของข้าราชการ**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

- เดโช สวานานนท์. (2526). **หลักคำสอนของนักจิตวิทยาสำคัญ**. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ตาบทิพย์ จิตติพงษ์พานิช. (2539). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://dric.nrct.go.th/bookdetail.php?type=1&book_id=61323
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2 (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2551). **จิตวิทยาสังคมเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. (2547). **การมีส่วนร่วม: หลักการพื้นฐาน เทคนิค และกรณีตัวอย่าง**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (ผู้จัดจำหน่าย)
- เนตรรุ่ง อยู่เจริญ. (2553). **ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของครูสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**. ปริญญา นิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Re_Sta/Naterung_Y.pdf
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). **ทัศนคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปราณี วิจิตรจิตเลิศ. (2547). **การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นโยบายองค์กร และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลหัวเฉียว**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Pranee_W.pdf
- เปศล บวรศักดิ์ถาวร. (2552). **การประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยศิลปากร**. วิทยานิพนธ์ (วท.ม. (วิทยาการการประเมิน)) – มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Eva_Math/Pasala_B.pdf
- พงศ์ธวัช วิวังสุ. (2546). **ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/App_Beh_Sci_Res/Pongthawat_W.pdf
- พัชรินทร์ โต้ะบุรินทร์. (2548). **ปัจจัยองค์กรที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000003001

- ไพสันต์ ศรีแปง. (2550). การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามความคิดเห็นของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Hi_Ed/Paisan_S.pdf
- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2554). **คู่มือการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554: สำหรับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ.** กรุงเทพฯ: ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลักขณา สริวัฒน์. (2539). **จิตวิทยาเบื้องต้น (จิต. 101).** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วันดี มีดี และ อัญมณี ทองท้าว. (2556). **ทัศนคติและปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่องานประกันคุณภาพการศึกษาห้องสมุด: กรณีศึกษาสำนักบรรณสารสนเทศ พัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.** กรุงเทพฯ: สำนักบรรณสารสนเทศ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2530). **หลักการสร้างและวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2551). **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร: เทคนิคการจัดการสมัยใหม่.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิภาพร มาพบสุข. (2545) **จิตวิทยาทั่วไป.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). **เจตคติ.** กรุงเทพฯ: ภาควิชาทดสอบและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยครูบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2545). *สมศ. รายงานประชาชน, ลานปฏิรูป*, 5 (56): 49-51.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). **แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2553). **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา (องค์กรมหาชน). (2545). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ. 2545.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ. จุลสาร (47 หน้า)
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ). (2553). **อธิธานศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา.** กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ.
- สำนักนิเทศและพัฒนามาตรฐานการศึกษา. สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2542) **การประกันคุณภาพการศึกษา: เอกสารการประกันคุณภาพการศึกษา เล่ม 2.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สำนักงานฯ
- สำนักหอสมุดกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2557a). **แผนยุทธศาสตร์ 4 ปี พ.ศ.2554-2557.** กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลางฯ. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://lib.swu.ac.th/th/images/stories/pdfaumporn/library/plan/strategy_plan%202554-2557.pdf
- สำนักหอสมุดกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2557b). **แผนยุทธศาสตร์ของสำนักหอสมุดกลาง พ.ศ. 2556-2559.** สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://lib.swu.ac.th/th/images/stories/pdfaumporn/library/plan/strategy_plan2556-2559.pdf

- สำนักหอสมุดกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2557d). **รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ประจำปีการศึกษา 2556**. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลางฯ. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://lib.swu.ac.th/th/images/Quality_assurance/2556/e-sar%202556.pdf
- สำนักหอสมุดกลาง. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (2557c). **รายงานประจำปี 2556**. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลางฯ. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://lib.swu.ac.th/th/images/stories/annual_report_2013_F.pdf
- สุพัฒน์ ส่องแสงจันทร์. (2523). **สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ใน กาลแก้ว: ที่ระลึกในพิธีเปิดอาคารสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 6 พฤศจิกายน 2553**. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2548). **แนวคิด ทฤษฎี และการวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม**. ใน ประมวลสาระชุดวิชาสัมมนาปัญหาและแนวโน้มทางการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8. (พิมพ์ครั้งที่ 4) นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อมรพรรณ ประจันตวนิชย์. (2550). **ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. ปริญญาโท กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สืบค้นเมื่อ 13 มีนาคม 2557, จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Ed_Re_Sta/Amornpan_P.pdf
- อำนาจ ธีระวนิช. (2553). **การจัดการยุคใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน. (2548). **ทฤษฎีและการวัดทางจิตวิทยา**, เล่มที่ 31. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พันธ์.
- Allport, Gordon. (1935) *Attitudes*. In *Handbook of social psychology*. edited by Murchison, C. Worcester, Mass. : Clark University Press.
- Aronson, Elliot ; Wilson, Timothy D. ; and Akert, Robin M. (2010). *Social Psychology*. 7th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Atria, Joseph P. (1999). **The effect of Illinois quality assurance and improvement planning process on Chicago public school teacher attitudes toward school improvement**. Dissertation, Ed.D. (Educational Administration). Illinois: The Northern Illinois University. 60(12A). Retrieved March 8, 2014, from URL: <http://thailis.uni.net.th/dao> Dissertation Abstracts International; Pub No AAI9955750.
- Bertrand, Alvin L. (1958). **Rural Sociology: an analysis of temporary rural life**. New York: McGraw-Hill. Retrieved date 13 March, 2014, from <http://www.archive.org/details/ruralsociologyanOObert>
- Brenes, Carlos. (1994, October). Perfecting Utopia-Extension in Time of participation. in **Forest, Trees and People Newsletter**, (25): 4-12.

- Cronbach, L. J. (1963). **Educational to psychology**. New York: Harcourt Brace Colledge.
- Cohen, John M. and Uphoff, Norman T. (1977). **Rural development participation: concepts and measurements for project design implementation and evaluation**. (Manuscript) Ithaca: The Rural Development Committee Center for International Studies. Cornell University.
- Davis, Keith. (1972). **Human behavior at work: human relational behavior**. New York: McGraw-Hill.
- Garrison, C. K. and R. Magoon. (1997). **Commitment in the workplace theory, research, and application**. Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Gustova, Wilches-Chaux. (1992). **Community participation: proceeding**. Colombia: Habinet.
- Harper, John Raymond. (1999). **The role of teams in quality assurance and improvement planning in two Illinois middle schools**. Dissertation, Ed.D. (Educational Administration). Illinois: The Northern Illinois University. Retrieved March 8, 2006, from URL: <http://thailis.uni.net.th/dao>; Dissertation Abstracts International; Pub No AAI9960416.
- Jones, G. R. ; George, J. M. ; and Hill, C. W. L. (2000). **Contemporary management**. 2nd. Ed. New York: McGraw-Hill.
- Kast, Fremont E. and Rosenzweig, James. E. (1985) **Organization management: a system and contingency approach**. 4th ed. New York: McGraw-Hill.
- Keith, Sherry and Girling, Robert Henriques. (1991). **Education, Management, and participation**. Boston: Allyn and Bacon.
- Kemp, Jerald E. and Smellie, Don C. (1989). **Producing, and using instructional media**. 6th ed. New York: Harper & Row.
- Kinicki, A. and Williams, B K. (2006). **Management: a practical introduction**. 2nd. Ed. New York: McGraw-Hill / Irwin.
- Lewis, P. A. ; Goodman, S. H. ; and Fandt, P. M. (2004). **Management: challenges for tomorrow's leaders**. 4th. Ed. Mason, Ohio: Thomson Learning.
- Liston, Colleen. (1999). **Managing quality and standards**. Buckingham, England: Open University Press.
- Reeder, William W. (1973). *Beliefs, disbeliefs in social action: a theoretical frame of reference for interpersonal and organizational behavior*. In **Bulletin of New York State College of Agriculture and Life Sciences**, no. 74 (March, 1973): 33 pages. (Manuscript) Ithaca, N.Y. : Department of Rural Sociology, Cornell University Agricultural Experiment Station.

- Reeder, William W. ; and Others. (1972). **A Comparison of beliefs and disbeliefs and reference category characteristics as directive factors of social action in five cultures**. Retrieved date: 17 September, 2014, from <http://www.eric.ed.gov/contentdelivery/servlet/ERICServlet?accno=ED068247>
- Schermerhorn, John R. ; Jr., Hunt, James G. ; and Osborn, Richard N. (1991). **Managing organizational behavior**. 4th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Schermerhorn, John R., Jr. ; Hunt, James G. ; and Osborn, Richard N. (2000). **Organizational behavior**. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Sears, David O. ; Peplau, Letitia Anne ; and Taylor, Shelley E. (1991) **Social Psychology**. 7th ed. Englewood Cliffs, N.Y. : Prentice-Hall International.
- Thurstone, L. L. (1928). *Attitudes can be measured*. In **Attitudes measurement**. ed. by G. F. Summers. ; 1970. Chicago: Rand McNally. p. 119.
-

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง
- ตอนที่ 3 ทักษะที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง
- ตอนที่ 4 พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร
สำนักหอสมุดกลาง

ขอขอบคุณอย่างสูงที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย
สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความ ลงในช่องว่างของข้อความ

- 1.1 อายุ ____ ปี
- 1.2 ประสบการณ์ในการทำงาน ____ ปี
- 1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน _____ บาท

ตอนที่ 2 การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของข้อเลือกในตารางที่จัดให้ โดยหากท่านเลือก

“ใช่” หมายถึง ข้อความในแบบสอบถาม ตรง กับความเป็นจริงของท่าน

“ไม่ใช่” หมายถึง ข้อความในแบบสอบถาม ไม่ตรง กับความเป็นจริงของท่าน

การรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ใช่	ไม่ใช่
1. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลางกำลังดำเนินงานภายใต้ระบบประกันคุณภาพภายใน		
2. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลางมีการประชาสัมพันธ์ระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง		
3. ท่านทราบว่ามหาวิทยาลัย / สำนักหอสมุดกลาง เผยแพร่เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน		
4. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลางมีการจัดโครงการ / กิจกรรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง		
5. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลางต้องดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในตามระบบประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัย		
6. ท่านทราบว่างานของท่านต้องดำเนินงานภายใต้การประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพภายใน ของสำนักหอสมุดกลาง		
7. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลาง ต้องมีการเขียนรายงานการประเมินตนเอง SAR เพื่อรองรับการตรวจเยี่ยมตามระบบประกันคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัย		
8. ท่านทราบช่องทางการสืบค้นหาข้อมูลสำหรับการเรียนรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง		
9. ท่านทราบข่าวสารด้านงานประกันคุณภาพภายใน ของสำนักหอสมุดกลาง หรือของมหาวิทยาลัย		
10. ท่านทราบข้อมูลด้านงานประกันคุณภาพ ตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลางในแต่ละองค์ประกอบ		
11. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลางได้จัดประชุมอธิบาย ชี้แจงนโยบายและวิธีการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร		
12. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลาง จัดทำเอกสาร คู่มือ การดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือวิธีทำงาน เป็นต้น		
13. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลางสนับสนุนการส่งบุคลากรไปประชุมสัมมนา ฝึกอบรม หรือดูงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ		
14. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลาง นำผลการประเมิน และตัวบ่งชี้ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ไปปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักหอสมุดกลาง		
15. ท่านทราบว่าสำนักหอสมุดกลางแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อจัดทำแผนงานการประกันคุณภาพ / แผนพัฒนาคุณภาพ		

ตอนที่ 3 ทักษะคดีที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมากที่สุด

4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามมาก

3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามปานกลาง

2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามน้อย

1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความในแบบสอบถามน้อยที่สุด

ทักษะคดีที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานด้านระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง					
2. ท่านรู้สึกว่าการทำงานของท่านเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจากระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง					
3. ท่านรู้สึกว่ารระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลางทำให้ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันมากขึ้น					
4. ท่านรู้สึกว่ารระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง เปิดโอกาสให้ ท่านได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน					
5. ท่านรู้สึกว่าการทำงานการประกันคุณภาพร่วมกับบุคคลอื่น ทำให้ท่านมีทักษะในการทำงานมากขึ้น					
6. ท่านรู้สึกว่ารระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง เป็นเรื่องสำคัญกับการปฏิบัติงานของท่าน					
7. ท่านรู้สึกว่าการร่วมมือกันในการทำงานของบุคลากรมีประโยชน์มากต่อการพัฒนาคุณภาพงานของสำนักหอสมุดกลาง					
8. ท่านรู้สึกว่าสำนักหอสมุดกลางมีการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดในงานด้านประกันคุณภาพตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง					
9. ท่านรู้สึกมีความสุขกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง					
10. ท่านรู้สึกว่ารระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลางไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อ หรือเพิ่มภาระให้กับงานของท่าน					
11. ท่านรู้สึกว่ารระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง มีส่วนช่วยพัฒนาตัวท่านหรืองานของท่านได้					
12. ท่านรู้สึกว่าการทบทวนข้อมูลด้านประกันคุณภาพตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลางสำหรับการปฏิบัติงานจะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน					
13. ท่านรู้สึกว่าเพื่อนร่วมงานของท่านส่วนใหญ่ร่วมมือกันปฏิบัติตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง					
14. ท่านรู้สึกว่าสำนักหอสมุดกลาง ส่งเสริมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานได้รับการ ฝึกอบรม / ศึกษาดูงานเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพ					
15. ท่านรู้สึกว่าสำนักหอสมุดกลาง เปิดโอกาสให้ร่วมฟัง ชักถาม และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลาง					

ตอนที่ 4 พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากรสำนักหอสมุดกลาง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างของข้อเลือกในตารางที่จัดให้ โดยหากท่านเลือก

“ใช่” หมายถึง ข้อความในแบบสอบถาม ตรง กับความเป็นจริงของท่าน

“ไม่ใช่” หมายถึง ข้อความในแบบสอบถาม ไม่ตรง กับความเป็นจริงของท่าน

พฤติกรรมการณ์มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ใช่	ไม่ใช่
1. ท่านตอบคำถาม / ให้ข้อมูล / รวบรวมข้อมูล แก่เพื่อนร่วมงาน / ผู้ใต้บังคับบัญชา / ผู้บังคับบัญชา / คณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อดำเนินงานการประกันคุณภาพ		
2. ท่านกรอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องภาระงานของท่านตามแบบฟอร์มต่างๆในงานประกันคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง		
3. ท่านสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านประกันคุณภาพตามระบบคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง ระหว่างเพื่อนร่วมงาน / ผู้ใต้บังคับบัญชา / ผู้บังคับบัญชา		
4. ท่านขอความคิดเห็น/สอบถามข้อมูลหรือวิธีการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยกับเพื่อนร่วมงาน / ผู้ใต้บังคับบัญชา / ผู้บังคับบัญชา		
5. ท่านได้เข้าฟังการประชุมปรึกษาหารือเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลาง		
6. ท่านได้เข้าฟังการแจ้งผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลาง		
7. ท่านอ่านข้อมูลระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลางแต่ละองค์ประกอบ / และตัวชี้วัด		
8. ท่านศึกษาคู่่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักหอสมุดกลาง เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานตามระบบประกันคุณภาพภายใน		
9. ท่านติดตามอ่านข่าวสารของระบบประกันคุณภาพภายในที่บอร์ดประชาสัมพันธ์ / เว็บไซต์ของสำนักหอสมุดกลาง		
10. ท่านร่วมปฏิบัติตามข้อกำหนดการตรวจสอบคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง		
11. ท่านร่วมในการเตรียมความพร้อมสำหรับการรับการตรวจเยี่ยมของคณะกรรมการประเมิน		
12. ท่านติดตามผลสรุปการปฏิบัติงานของสำนักหอสมุดกลางหรือรายงานประเมินตนเอง SAR สำนักหอสมุดกลาง		
13. ท่านติดตามผลการประเมินคุณภาพของสำนักหอสมุดกลาง จากการตรวจเยี่ยมของคณะกรรมการประเมิน		
14. ท่านได้ตอบแบบประเมินโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักหอสมุดกลาง		
15. ท่านนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่าน		

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม (กรุณาคัดแบบสอบถามที่ฝ่ายประกันคุณภาพ สำนักหอสมุดกลาง)

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-นามสกุล: นางสาว เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ (Miss Piamsuk Thungkawee)
ตำแหน่งปัจจุบัน: บรรณารักษ์ชำนาญการพิเศษ
หน่วยงานที่สังกัด: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตย เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์: 02-6641000 ต่อ 5386 ; 02-2584002, 3 ต่อ 119
โทรสาร: 02-2604514
Email: piamsuk@gs.swu.ac.th ; piamsuk@gmail.com

ประวัติการศึกษา:

- ศิลปศาสตรบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2527.
- อักษรศาสตรมหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์)
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

ประสบการณ์การวิจัย:

1. เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ. (2552) **การใช้เว็บไซต์สำนักหอสมุดกลางของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. โดยส่งรายงานการวิจัยไปเผยแพร่ ณ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเผยแพร่เป็นบทความวิจัยในวารสารวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ปีที่ 3, ฉบับที่ 1 (ม.ค.-มิ.ย. 2553), หน้า 39-51) รวมทั้งเผยแพร่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งรายงานการวิจัย และบทความบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง รวมถึงเชื่อมโยงไว้ในระบบฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) งานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (เงินรายได้ของสำนักหอสมุดกลางประจำปี 2550)

2. จุฑารัตน์ ศราวณะวงศ์ และ เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ. (2556) **การปรับตัวของห้องสมุดมหาวิทยาลัยไทยในการส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.** กรุงเทพฯ: สาขาวิชานิเทศศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. โดยส่งรายงานการวิจัยไปเผยแพร่ ณ ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และเผยแพร่เป็นบทความวิจัยในวารสารวิชาชีพบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ (วารสารวิจัย สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย ปีที่ 6, ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค. 2556), หน้า 13-24) รวมทั้งเผยแพร่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งรายงานการวิจัย และบทความบนเว็บไซต์สำนักหอสมุดกลาง รวมถึงเชื่อมโยงไว้ในระบบฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด (OPAC) งานวิจัยนี้ได้รับทุนวิจัยจากงบประมาณเงินรายได้ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (สาขาวิชานิเทศศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์) ประจำปี 2555 ซึ่งคณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลงานวิจัยต่อที่ประชุมวิชาการนิเทศศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 1 ณ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2556

3. **การใช้ทรัพยากรสำนักหอสมุดกลางเพื่อกำหนดตำราหลักและเอกสารประกอบการเรียนการสอนใน มคอ.3 ของอาจารย์คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** เป็นโครงการวิจัยที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน (ตั้งแต่ มกราคม 2557-ปัจจุบัน) และกำลังดำเนินการวิจัยอยู่ในขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูล



สำนักหอสมุดกลาง
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2557

