

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม
ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปริญญานิพนธ์
ของ
อมรพรรณ ประจันตวนิชย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
พฤษภาคม 2550

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม
ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ
ของ
อมรพรรณ ประจันตวนิชย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
พฤษภาคม 2550

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์. (2550). ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ปริญญาานิพนธ์ กศม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ,
รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 386 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9463, .9707, .9398, .9401 และ .9430 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทาง โดยใช้โปรแกรม LISREL Version 8.52

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าตัวแปรแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุอยู่ระหว่าง .445 - .791 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรตามมีค่าอยู่ระหว่าง .448 - .601

2. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีค่าเท่ากับ .43 แสดงว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษาในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ร้อยละ 43

3. อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลทางตรงจากการติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31, .39 และ .22 ตามลำดับ สำหรับอิทธิพลทางอ้อมของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับจากตัวแปรบรรยากาศองค์กร ผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .28 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการติดต่อสื่อสาร โดยส่งอิทธิพลผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .22

CAUSAL RELATIONSHIPS OF WORK ENVIRONMENT FACTORS AND PERSONAL
FACTORS RELATED TO PERSONAL PARTICIPATION IN THAMMASAT UNIVERSITY'S
EDUCATIONAL QUALITY ASSURANCE.

AN ABTRACT
BY
AMORNPAN PRACHANTAWANICH

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Educational Research and Statistics
MAY 2007

Amornpan Prachantawanich. (2007). *Causal Relationships of Work Environment Factors and Personal Factors Related to Personal Participation in Thammasat University's Educational Quality Assurance*. Master thesis, M.Ed. (Educational Research and Statistics). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc.Prof. Chusri Wongrattana, Assoc.Prof. Dr.Sor Wasna Pravalpruk

The objective of this research was to study casual relationships of work environment factors and personal factors affecting personal participation in Thammasat University's Education Quality Assurance program. The study group comprised 386 randomly selected supporting staff who worked during the second semester of academic year 2004. The research tool comprised organization climate, communication, perceived organization support, attitude for participation, and participation in education quality assurance questionnaires with .9463, .9707, .9398, .9401, and .9430 questionnaire confidence level respectively. The data was then statistically subjected to path analysis using LISREL program V. 8.52.

The result revealed that:

1. The causal relation between work environment factors and personal participation in the educational quality assurance was statistically significant at .01 level. The coefficient between each pair of independent variable were between .445 - .791, and between any independent variable with dependent variable were between .448 - .601.

2. Hypothesized causal factors model when compared with the empirical data was 2.41 as measured and Prediction coefficient (R^2) index of personal participation in the educational quality assurance was .43, which means that casual factors in the model could explain the variable factors in the decision of Thammasat's supporting staff in participating in the educational quality assurance at the level of 43% predictability.

3. Direct factors that affected personal participation in educational quality assurance were communication, organization support and participation attitude with .31, .39 and .22 level respectively. Indirect factors through perceived organization climate about organization support and participation attitude was at .28 level while indirect factors through received communication about organization support and participation attitude was at .22 level.

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม
ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปริญญานิพนธ์
ของ
อมรพรรณ ประจันตวนิชย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา

พฤษภาคม 2550

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม
ในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ของ
อมรพรรณ ประจันตวนิชย์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2550

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์)

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร.สุพร เข้มเฮง)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จากรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ ประธานกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ส.วาสนา ประवालพฤษ์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้ให้แนวคิด คำแนะนำปรึกษา ข้อคิดเห็น ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในการทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดมา อีกทั้งยังได้รับข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์เพื่อให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นจาก อาจารย์ ดร.สุพร เข้มเฮง และอาจารย์ชวลิต รวยอาจิณ ซึ่งเป็นกรรมการสอบปริญญานิพนธ์แต่งตั้งเพิ่มเติม ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ อาจารย์ ดร.ละเอียต รักษ์เผ่า อาจารย์ยุวรินทร์ ธนัญญา อาจารย์พูลพงศ์ สุขสว่าง อาจารย์ปิยะทิพย์ ดินวร นางชนิดา ธีระวุฒิ ที่กรุณาเสียสละเวลา ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงแก้ไข เครื่องมือให้มีคุณภาพ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากคณะผู้บริหาร และบุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คณะผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานในคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้ผู้วิจัยได้ลาศึกษาต่อจนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนเพื่อนๆ และพี่ๆ สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อนๆ จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เป็นกำลังใจและมีส่วนช่วยเหลือในทุกด้าน เพื่อให้การทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึงพระคุณของมารดาและญาติพี่น้อง ที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนของผู้วิจัยตลอดมา พร้อมทั้งยังเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่ที่ช่วยให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....	10
ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	10
แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	11
ระบบและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....	13
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	18
แนวคิดและทฤษฎีของการมีส่วนร่วมที่ใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างโมเดล.....	23
ความหมายของการมีส่วนร่วม.....	23
ความสำคัญของการมีส่วนร่วม.....	24
ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม.....	25
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม.....	26
ทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคม.....	26
ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	28
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม.....	29
บรรยากาศองค์กร.....	29
ความหมายของบรรยากาศองค์กร.....	29
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
การติดต่อสื่อสาร.....	30
ความหมายของการติดต่อสื่อสาร.....	30
ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร.....	31
การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร.....	32
การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร.....	33
ความหมายของการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร.....	33
รูปแบบการสนับสนุน.....	33
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร.....	34
เจตคติต่อการมีส่วนร่วม.....	34
ความหมายของเจตคติ.....	34
ลักษณะของเจตคติ.....	35
องค์ประกอบของเจตคติ.....	36
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติ.....	37
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เส้นทางแบบโมเดลความสัมพันธ์	
โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรล.....	38
ความหมายของการวิเคราะห์เส้นทาง.....	38
ลักษณะของโมเดลลิสเรล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
งานวิจัยต่างประเทศ.....	47
งานวิจัยในประเทศ.....	48
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
สัญลักษณ์และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	79
สังเขปวัตถุประสงค์ และวิธีดำเนินการวิจัย.....	79
สรุปผลการวิจัย.....	81
อภิปรายผลการวิจัย.....	82
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	96
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	130

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาและหน่วยงาน.....	51
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา.....	53
3 ค่าสถิติและเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของ โมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	64
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	72
5 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	73
6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัย.....	74
7 ค่าสถิติจากการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลอิสระตาม สมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	75
8 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของ ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา.....	77
9 ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
10 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	101

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	โมเดลการวิจัยของเส้นทางตามสมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Model) ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา.....	8
2	วงจรการพัฒนาคุณภาพการทำงานของเดมมิ่ง (Deming's circle).....	11
3	ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก.....	14
4	กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	21
5	กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.....	21
6	แผนภูมิแสดงองค์ประกอบของเจตคติ.....	36
7	ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสรล.....	42
8	ลำดับขั้นตอนของการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วม...	54
9	ผลการตรวจสอบโมเดลสมมติฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา.....	76

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีก่อให้เกิดการหลั่งไหลของกระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตที่มีผลกระทบต่องานสังคมไทยอย่างรุนแรงทั้งทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม รวมถึงการเมือง การปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งทางด้านการศึกษาซึ่ง นับว่ามีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งภายในและภายนอกประเทศ ด้วยสาเหตุเหล่านี้ทำให้ ประเทศไทยจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงและปรับตัว เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปในสังคม ปัจจุบัน โดยเฉพาะในยุคนี้ซึ่งถือว่าเป็นยุคแห่งองค์ความรู้ (Knowledge-base society) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อพร้อมเข้าสู่การแข่งขันกับนานาประเทศ แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 – 2549) จึงมีแนวคิดที่ยึดคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวม และให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุล ทั้งทางด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างระบบการจัดการบริหารภายในที่ดีให้ เกิดขึ้นกับการศึกษาทุกระดับ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนโดยมี “คน” เป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2544: ข)

การจัดการศึกษาจึงเป็นกลไกสำคัญในการผลิตทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ เพื่อเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ สถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ผลิตบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถระดับสูงที่มุ่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้กับบ้านเมืองเพื่อเข้าสู่วิชาชีพต่าง ๆ จึงมี บทบาทสำคัญในการชี้นำสังคมมาโดยตลอด สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดภารกิจหลักสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติไว้ 4 ประการ คือ 1) การจัดการสอน/การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การให้บริการวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการทั้งสี่ประการนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งในระยะสั้นและระยะยาว (ทพวงมหาวิทยาลัย. 2543: 5) ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาต้องใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในทุกรูปแบบที่จะทำให้การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีมาตรฐานสากล จากภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาดังกล่าวเป็นผลให้กระทรวงศึกษาธิการและสถาบันอุดมศึกษาภายใต้การกำกับดูแลทุกแห่งต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้การศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปอย่างมีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของสังคม สามารถรักษาความเชื่อมั่นและศรัทธาของสังคมให้คงอยู่ไว้ได้ ดังนั้นแนวทางหนึ่งที่จะทำให้การศึกษาในระดับอุดมศึกษาของประเทศไทยมีคุณภาพที่สูงขึ้นย่อมต้องมีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีเป็นเครื่องการันตี อีกทั้งจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2546ก: 27) กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการสำคัญที่

เกี่ยวข้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ชัดเจนในหมวด 6 มาตรา 47 ว่าให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ และมาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษา จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาจึงเป็นเรื่องของทุกคนภายในองค์กรที่ต้องมีความร่วมมือกันในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมสร้าง และร่วมพัฒนากลไกที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพที่แท้จริง

การมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในสถาบันอุดมศึกษาจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานแบบมีส่วนร่วมตามวงจรของเดมมิง ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ 1. การวางแผน (Plan) 2. การปฏิบัติตามแผน (Do) 3. การตรวจสอบ (Check) และ 4. การปรับปรุงแก้ไข (Action) (Brophy; & Coulling. 1996: 23) ซึ่งการมีส่วนร่วม (Participation) ในที่นี้หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision – making) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ (Implementation) การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม พบว่า การแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของมนุษย์เกิดจากปัจจัยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล อันได้แก่ สิ่งเร้าภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล อาทิ สภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม ประเพณี เป็นต้น และ 2) ปัจจัยภายในตัวบุคคล อันได้แก่ ลักษณะทางจิตของบุคคลที่เป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมที่เป็นการตอบสนองความรู้สึกของตน จากปัจจัยทั้งสองประการทำให้ทราบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของคนในองค์กรมีความเกี่ยวข้องควบคู่กันระหว่างปัจจัยภายนอก อันหมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยภายใน อันได้แก่ ลักษณะทางจิตของบุคคลในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรนี้เป็นสาเหตุสำคัญของการนำพาสถาบันอุดมศึกษาให้ก้าวไปสู่สถานศึกษาที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของสังคม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำของประเทศไทย จึงเป็นมหาวิทยาลัยที่ต้องเร่งดำเนินการกิจกรรมประกันคุณภาพในทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนาให้มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยยึดหลักการมีเสรีภาพทางวิชาการ (Academic freedom) และความมีอิสระในการกำหนดแนวทางการบริหารและดำเนินการตามภารกิจของสถาบัน (Institutional autonomy) (ทบวงมหาวิทยาลัย. 2541: 3) ที่ใช้ระบบการทำงานร่วมกัน และอาศัยแนวคิดเชิงกระบวนการ (Process quality assurance) ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงเป็นระบบและขั้นตอน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสาร ด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม ในการร่วมกันอธิบายพฤติกรรมและการเข้ามีส่วนร่วมหรือหลีกเลี่ยงในกิจกรรมของการประกัน

คุณภาพการศึกษาโดยยึดทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคมของรีดเดอร์ และทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชูลิแวนเป็นพื้นฐานในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เพื่อนำสารสนเทศที่ได้ไปเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารสถานศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในแวดวงการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal relationship model) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อศึกษาตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้งทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสาร ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม ว่ามีความสัมพันธ์และส่งผลอย่างไรต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศให้กับผู้บริหารมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานด้านการศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ควบคุม ส่งเสริม พร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ตลอดจนการเสริมสร้างเจตคติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง สาย ข และสาย ค จำนวน 1,442 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่มสาขาวิชา จำนวน 23 หน่วยงาน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง สาย ข และสาย ค จำนวน 386 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้กลุ่มสาขาวิชาเป็นตัวแบ่งชั้น (Strata) และบุคลากรเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling unit)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรสาเหตุ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่
 - 1.1 บรรยากาศองค์กร (CLIM)
 - 1.2 การติดต่อสื่อสาร (COMM)
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 2.1 การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร (SUPO)
 - 2.2 เจตคติต่อการมีส่วนร่วม (ATTP)

ตัวแปรตาม คือ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา (PART)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใดก็ตามที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นว่างานด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สามารถให้การรับประกันได้ว่าผลผลิต (นักศึกษา/บัณฑิต ผลงานวิจัย การบริการวิชาการ) ของสถาบันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

2. การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการเข้ามามีบทบาทในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมติดตามและประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือกระบวนการของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของคณะและสถาบัน ส่งผลให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการทางการศึกษา ตามวงจรการพัฒนาคุณภาพการทำงานของเดมมิง (Deming's circle) ดังนี้

2.1 การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง การที่บุคคลได้ใช้ความสามารถอย่างอิสระในการร่วมแลกเปลี่ยนความรู้และแสดงความคิดของตนกับบุคคลอื่นในการกำหนดเป้าหมายนโยบาย ตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา และแผนการดำเนินงาน

2.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หมายถึง การที่บุคคลได้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา ลงมือปฏิบัติตามคู่มือและนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาขององค์กร และเขียนรายงานผลการดำเนินงานประจำปี รวมทั้งสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของตนและหน่วยงานให้ เป็นไปตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

2.3 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถร่วมแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของตนในการกำหนดรูปแบบและเกณฑ์การตรวจสอบติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานที่หน่วยงานปฏิบัติในรอบปี มีโอกาสเข้าร่วมประชุม เสวนาอภิปรายกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังผลการตรวจสอบคุณภาพตามแนวทางและวิธีการของข้อกำหนดการตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของมหาวิทยาลัย

2.4 การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบ หมายถึง การที่บุคคลสามารถเข้าร่วมวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาและแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการแก้ไขปัญหาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยการแลกเปลี่ยนความรู้และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รวมทั้งศึกษาหาองค์ความรู้ใหม่ ๆ จากการอบรม/สัมมนาที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของระบบงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ตัวแปรสาเหตุ หมายถึง ตัวแปรอิสระต่าง ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคล

4. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพการณ์ในองค์กร/หน่วยงานตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 2 ตัวแปร คือ

4.1 บรรยากาศองค์กร หมายถึง สภาพการณ์โดยรวมขององค์กรที่มีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรในคณะและสถาบัน ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่งผลทำให้รู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งในสังคมเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อันเกิดจาก

โครงสร้างองค์กรที่มีลักษณะของการแบ่งสายงานและการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน มีกฎระเบียบและข้อบังคับที่เอื้อต่อการทำงาน ความซับซ้อนของระบบงานไม่ยุ่งยาก ลักษณะของงานเป็นงานที่มีคุณค่า ทำทาย และสามารถใช้ความรู้ของตนในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม ผลตอบแทนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม รวมทั้งสัมพันธภาพภายในองค์กรที่มีการช่วยเหลือ มีความสามัคคี และมีความร่วมมือร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสถาบัน

4.2 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง วิธีหรือกระบวนการประสานงานเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร นโยบาย คำสั่ง หนังสือเวียน และรายงานต่าง ๆ จากคณะและสถาบัน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและมีการกระจายอย่างทั่วถึง รวมทั้งมีการสนทนาเพื่อรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างตนกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะของข้อมูลข่าวสารต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ต่อเนื่อง และทันเหตุการณ์ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ในระบบการประกันคุณภาพที่ถูกต้องสอดคล้องตรงกัน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานนำไปสู่ทิศทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ต้อง

5. ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นตัวแปรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกหรือความเชื่อของบุคคลและมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำของผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกต 2 ตัวแปร คือ

5.1 การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลรับรู้และประเมินได้ว่าตนได้รับการยอมรับ เอาใจใส่ ห่วงใย ความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ตลอดจนการได้รับโอกาสจากหน่วยงานให้เข้ารับการฝึกอบรม เข้าร่วมประชุม ศึกษาดูงานในองค์กรอื่น เพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ได้รับความช่วยเหลือในด้านข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพ และการให้ความช่วยเหลือด้านวัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ แรงงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์และแก้ปัญหาในระหว่างการทำงานจนบรรลุเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสถาบัน

5.2 เจตคติต่อการมีส่วนร่วม หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และความพร้อมที่จะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นแนวโน้มของจิตใจที่เห็นถึงคุณค่าและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในระบบประกันคุณภาพ แสดงออกในลักษณะความภูมิใจ เต็มใจช่วยเหลือ และร่วมมือให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสถาบันดำเนินไปด้วยความสะดวก คล่องตัว สามารถบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

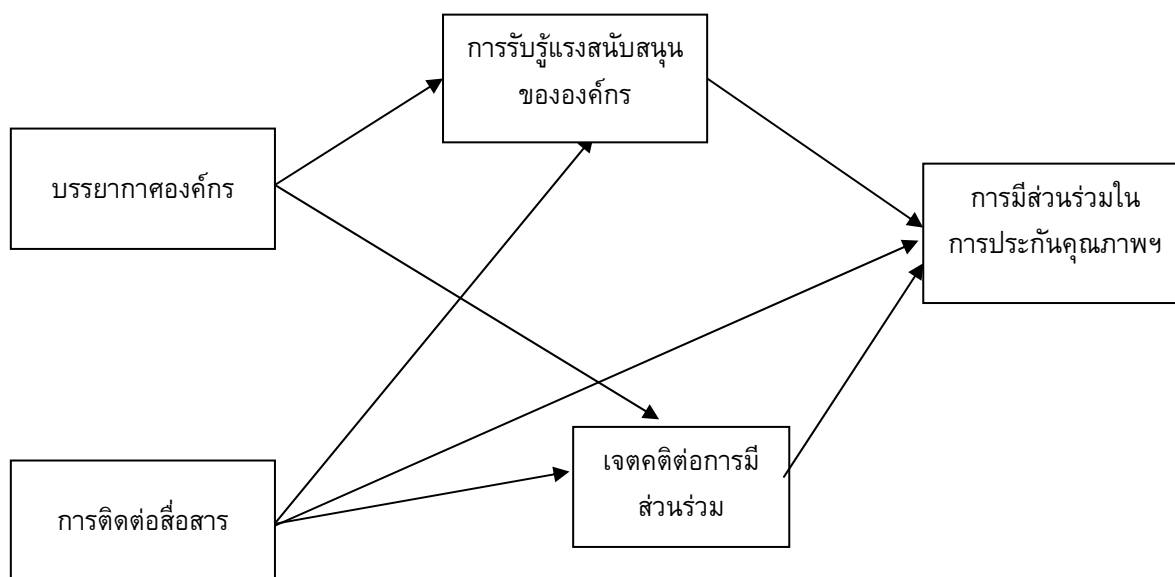
6. บุคลากรสายงานสนับสนุนวิชาการ หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างประจำพิเศษ/งบชั่วคราว/งบรายได้หน่วยงาน สาย ข และสาย ค (ยกเว้นแม่บ้านและนักการภารโรง) ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีการจัดเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

7. โมเดลการวิจัย หมายถึง แบบจำลองตามสมมติฐานที่อธิบายปรากฏการณ์ตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแทนปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในธรรมชาติเพื่อความเหมาะสมในการศึกษาวิจัย โดยมีการกำหนดตัวแปรที่เป็นสาเหตุและตัวแปรที่เป็นผล พร้อมทั้งระบุความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านั้นอย่างชัดเจน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

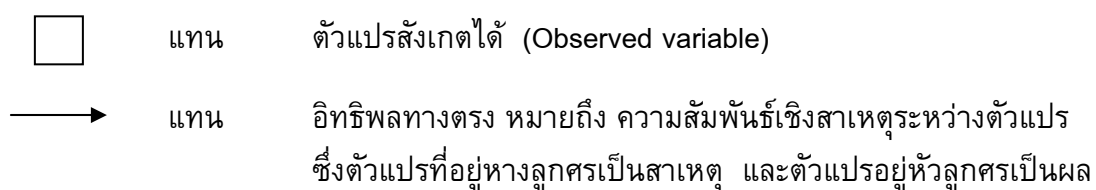
การประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ เครื่องมือ (Machine) วัสดุอุปกรณ์ (Material) วิธีการ (Method) และบุคลากร (Man) ทั้งนี้ถือได้ว่าบุคลากรมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานเพื่อบ่มงูสัมฤทธิ์ผลของการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงต้องอาศัยการมีส่วนร่วม (Participation) ของบุคลากรทุกคนทุกฝ่ายที่จะร่วมมือกันดำเนินงานตามแนวทางพัฒนาคุณภาพ นอกจากความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงานแล้ว สภาพแวดล้อมของแต่ละองค์กรที่มีความแตกต่างกันย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนภายในองค์กรแตกต่างกันด้วย ซึ่งไกเซอร์; และซางค์ (Kaiser; & Chung. 2000: 104) ได้ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความร่วมมือระหว่างกลุ่มและความเกี่ยวข้องกันในการปฏิบัติงาน ล้วนแต่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นการสนับสนุนของผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดการรับรู้และเปลี่ยนแปลงเจตคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Ray; & Miller. 1994: 360) ซึ่งการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตามจะบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพตามที่หน่วยงานต้องการได้นั้นต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ดีระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เพราะไม่ว่าคนในหน่วยงานจะมีความรู้สูงเพียงใดก็อาจทำให้งานไม่ประสบความสำเร็จได้หากขาดการประสานงานที่ดีและความร่วมมือของบุคคลในหน่วยงาน (อารมณ จินดาพันธ์. 2536: 120) การติดต่อสื่อสารจึงเป็นอีกปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับบรรยากาศในองค์กร เพราะถ้าการติดต่อสื่อสารชัดเจน เปิดเผย ทั่วถึงและรวดเร็ว ย่อมก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานและจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการทำงานภายในองค์กร นอกจากปัจจัยที่กล่าวมาแล้ว เจตคติซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเห็นได้โดยง่ายแต่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออกในทางส่งเสริมสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือเข้ามามีส่วนร่วม ก็เป็นส่วนที่จะทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะเข้าทำกิจกรรมร่วมกับบุคคลอื่น

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตำรา ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ผู้วิจัยกำหนดโมเดลการวิจัยของเส้นทางตามสมมติฐานการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โมเดลการวิจัยของเส้นทางตามสมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Model) ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

หมายเหตุ : ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในภาพประกอบ 1 มีดังนี้



สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า โมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม
2. บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม
3. การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
4. การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลทางอ้อมทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม
5. การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.2 แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.3 ระบบและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.4 การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีของการมีส่วนร่วมที่ใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างโมเดล
 - 2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม
 - 2.2 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม
 - 2.3 ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม
 - 2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม
3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม
 - 3.1 บรรยากาศองค์กร
 - 3.2 การติดต่อสื่อสาร
 - 3.3 การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร
 - 3.4 เจตคติต่อการมีส่วนร่วม
4. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เส้นทางแบบโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรล
 - 4.1 ความหมายของการวิเคราะห์เส้นทาง
 - 4.2 ลักษณะของโมเดลลิสเรล
 - 4.3 การวิเคราะห์โมเดลลิสเรล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 5.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 5.2 งานวิจัยในประเทศ

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

จากการศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน่วยงานและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

อำรุง จันทวานิช (โชติกา วรรณบุรี. 2547: 14; อ้างอิงจาก อำรุง จันทวานิช. 2542) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง วิธีการหรือกลยุทธ์ที่กำหนดแนวปฏิบัติหรือแนวทางในการดำเนินงานในการจัดการศึกษา ที่เป็นหลักประกันว่าผู้เรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและเป็นที่ยอมรับของสังคม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2543: 1) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติใด ๆ ที่หากได้ดำเนินการตามระบบและแผนที่วางไว้แล้ว จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตของการศึกษาที่มีคุณภาพตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2543: 14) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียนและผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม ว่าการดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพหรือมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2546ข: 3) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อมุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น

คราย์เยอร์ (Cryer. 1993: unpagged) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือ แผนงานและปฏิบัติการทั้งหลายที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการศึกษจะสนองต่อคุณภาพตามที่กำหนด

เมอร์กาทรอยด์; และมอร์แกน (Murgatroyd; & Morgan. 1994: 45) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การดำเนินการเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและกระบวนการตรวจสอบหรือการประเมินว่าเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการศึกษาตามที่กำหนด

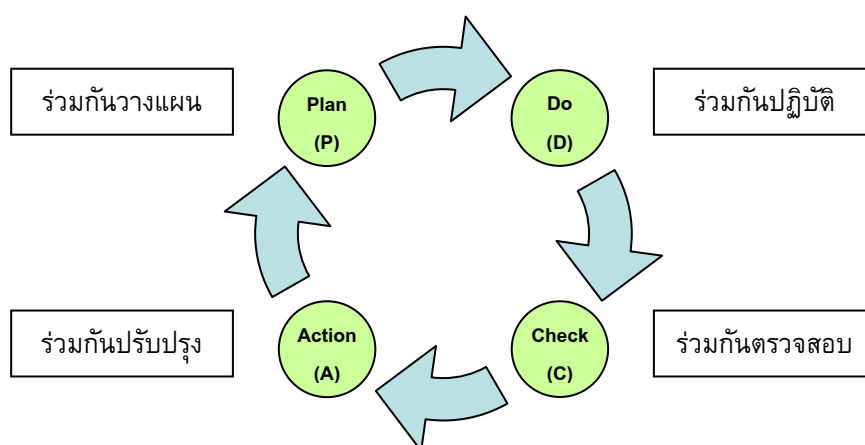
เทนนิสัน (พงศ์วัช วิวังสุ. 2546: 9; อ้างอิงจาก Tennyson. 1996) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง นโยบาย ทศนคติ การปฏิบัติ และกระบวนการที่จำเป็นในการรับรองคุณภาพการศึกษาและการลงทุนซึ่งจำเป็นต้องรักษาและพัฒนา

จากความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมใดก็ตามที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นเพื่อแสดงให้เห็นว่างานด้านการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุง

ศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างมีคุณภาพ สามารถให้การรับประกันได้ว่าผลผลิต (นักศึกษา/บัณฑิต ผลงานวิจัย การบริการวิชาการ) ของสถาบันมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1.2 แนวคิดและหลักการของการประกันคุณภาพการศึกษา

เดมมิง (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. 2543: 10; อ้างอิงจาก Deming. 1986) ได้เสนอหลักการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในแวดวงการศึกษา และธุรกิจไว้ 14 ประการ (Deming's 14 management principle) คือ 1) กำหนดเป้าหมายที่แน่นอน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ 2) ยอมรับฟังความคิดเห็นของทุกคน ทุกฝ่าย ในลักษณะการตัดสินใจร่วมกัน ซึ่งอาจเป็นแนวคิดใหม่ในการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพขององค์กร 3) ยึดหลักการพื้นฐานขององค์กรและยุติการควบคุมคุณภาพด้วยการตรวจสอบ 4) ควรสนใจการยอมรับและสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า 5) ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 6) จัดอบรมให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน 7) มุ่งพัฒนาภาวะการเป็นผู้นำให้กับบุคลากร 8) ขจัดความกลัวหรือความกังวลใจของบุคลากรให้หมดไป เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ 9) สนับสนุนให้บุคลากรร่วมกันทำงานเป็นทีม 10) ยกเลิกเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมซึ่งไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ 11) ขจัดการตั้งเกณฑ์ที่เป็นตัวเลขหรือปริมาณ เพราะจะทำให้บุคลากรไม่คำนึงถึงคุณภาพ 12) บุคลากรทุกคนต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างเท่าเทียม 13) สนับสนุนให้บุคลากรศึกษาหาความรู้และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ และ 14) ลงมือปฏิบัติงานให้สำเร็จโดยอาศัยความร่วมมือและความคิดเห็นที่ตรงกันของทุกฝ่าย ซึ่งสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพและหลักการบริหารได้เป็นวงจรการทำงานที่ชื่อว่า PDCA ดังนี้



ภาพประกอบ 2 วงจรการพัฒนาคุณภาพการทำงานของเดมมิง (Deming's circle)

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). แนวทางการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก. หน้า 10.

ครอสบี (พงศ์วัช วิวัธ. 2546: 11; อ้างอิงจาก Crosby. 1961) ได้ชี้ให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญมาก โดยกำหนดขั้นตอนในการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดคุณภาพไว้ 14 ขั้นตอน คือ 1) การสร้างความรับผิดชอบด้านการบริหาร 2) การสร้างทีมงานปรับปรุงคุณภาพ 3) การวัดคุณภาพ 4) การประเมินคุณภาพ 5) การสร้างความตระหนักถึงคุณภาพ 6) การแก้ไขให้ถูกต้อง 7) การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร 8) การฝึกอบรม 9) ความพยายามลดการเสียโอกาส 10) การกำหนดเป้าหมาย 11) การขจัดความผิดพลาด 12) การสร้างจิตสำนึก 13) การร่วมกันสร้างคุณภาพ และ 14) การตรวจสอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการทำงานมีคุณภาพ เช่นเดียวกับแนวคิดของจูรัน (Juran. 1988: unpagged) ที่กล่าวไว้ในหนังสือเรื่อง Juran's Quality Control ว่า การพัฒนาคุณภาพขององค์กรต้องเน้นที่การทำงานร่วมกันเป็นสำคัญประกอบด้วย 10 ขั้นตอนหลักคือ 1) การสร้างความตระหนักในการมุ่งพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ 2) มีการกำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง 3) มีการวางแผนและดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย โดยกำหนดภาระหน้าที่แก่บุคลากรเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามเป้าหมายขององค์กรมากที่สุด 4) มีการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร 5) มีกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 6) มีการรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน 7) การแสดงความสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย 8) แสดงผลการดำเนินงานขององค์กรให้บุคลากรในองค์กรทราบ 9) มีการบันทึกถึงความสำเร็จของการดำเนินงาน และ 10) มีการร่วมมือกันในการพัฒนาระบบและกระบวนการเพื่อให้การทำงานของบุคลากรได้รับการพัฒนา

นอกจากนี้ วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2538: 110) ยังกล่าวว่าการสร้างคุณภาพในองค์กรต้องมีการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นคุณภาพ โดยสมาชิกทุกคนต้องมีส่วนร่วมและมุ่งผลประโยชน์ของหน่วยงานเป็นสำคัญ ส่วนอุทุมพร จามรมาน (2541: 17) กล่าวว่า การดำเนินงานเพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีคุณภาพตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีกลไกในการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นระบบ และเชื่อถือได้ ซึ่งขั้นตอนสำคัญ คือ การสร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรภายในให้เข้าใจตรงกันเพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการศึกษาตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในการประกันคุณภาพการศึกษาของไทยที่ อมรวิรัช นาคทรพร (2543: 35-36) กล่าวไว้ว่า 1) การประกันคุณภาพพึงสะท้อนหลักการและเป้าหมายที่พึงประสงค์ของการพัฒนาอุดมศึกษาไทยในอนาคตด้วยหัวใจของระบบการประกันคุณภาพที่ดี คือ การใช้ระบบและวัฒนธรรมในการเรียนรู้และการตรวจสอบการทำงานของตนเองเพื่อที่จะนำไปสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้ที่ปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำข่าวสารไปทั่วองค์กรอย่างทั่วถึง พร้อมกับมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานทุก ๆ ด้านอย่างมีอาชีพ ที่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน 2) ระบบการประกันคุณภาพพึงมีกลไกรับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกสถาบันอย่างจริงจัง เพื่อนำความคิดเห็นและข้อมูลจากทุกฝ่ายที่เข้ามามีส่วนร่วมมาใช้ในการกำกับแนวทางการประกันคุณภาพของสถาบัน และ 3) สถาบันอุดมศึกษาพึงมีอิสระในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของตนเอง ขณะเดียวกันก็พึงให้อิสระหน่วยงานในการดำเนินการประกันคุณภาพตามเงื่อนไข/ปัจจัย

เฉพาะของแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามหลักการและจารีตของควมมีอิสระและเสรีภาพทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า หัวใจของการประกันคุณภาพอยู่ที่ความร่วมมือของบุคลากรเป็นสำคัญ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายต้องยอมรับระบบควบคุมคุณภาพและปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนากลไกที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพที่แท้จริง

1.3 ระบบและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา

ต้องมีกฎเกณฑ์และแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1) การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal quality control) เป็นกระบวนการที่สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในที่จะส่งผลต่อคุณภาพของบัณฑิต และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ พร้อมทั้งมีระบบตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานภายใน เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านการศึกษา และนำปัญหา/อุปสรรคไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาให้ดีขึ้น

2) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality auditing) เป็นกระบวนการตรวจสอบผลการดำเนินงานของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาจัดให้มีขึ้น โดยจะเป็นการตรวจสอบเชิงระบบ

3) การประเมินคุณภาพ (Quality assessment) เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพ แต่จะเน้นการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันกับดัชนีบ่งชี้คุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดมากน้อยเพียงไร

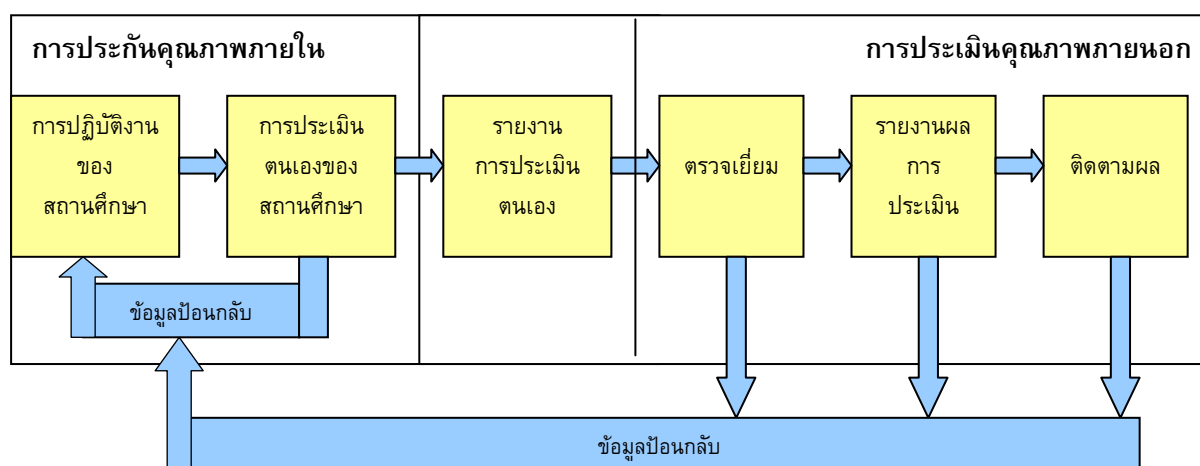
ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กิจกรรมควบคุมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยการดำเนินการของสถาบันอุดมศึกษาเอง เพื่อให้มีความมั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักอย่างมีคุณภาพ กระบวนการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การกำหนดให้มีระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

การประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง การตรวจสอบและประเมินคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาทั้งระบบ โดยหน่วยงานภายนอกที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการประเมินคุณภาพภายนอก คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. เพื่อประกันว่าสถาบันอุดมศึกษาดำเนินการตามภารกิจหลักได้อย่างมีคุณภาพ โดยการประเมินคุณภาพภายนอกนั้น ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยม ขั้นตอน

ระหว่างการตรวจเยี่ยม และขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยม ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2547?: ไม่ปรากฏเลขหน้า) ดังนี้

1. ขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกต้องรวบรวมข้อมูลของสถาบันอุดมศึกษา เช่น รายงานการประเมินตนเองของสถาบันอุดมศึกษา แล้วนำมาศึกษาวิเคราะห์ และกำหนดขอบเขตของการประเมินภายนอก แล้วกำหนดวันตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษา
2. ขั้นตอนระหว่างการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกเข้าพบผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษา เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการตรวจเยี่ยม พร้อมทั้งสร้างความคุ้นเคย สังเกต สัมภาษณ์ และ/หรือดูเอกสารต่าง ๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งการตรวจเยี่ยมนี้จะต้องดำเนินการในลักษณะกัลยาณมิตร เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้และนำเสนอผลการตรวจเยี่ยมต่อสถาบันอุดมศึกษา
3. ขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยม คณะผู้ประเมินภายนอกต้องเขียนรายงานการตรวจเยี่ยมสถาบันอุดมศึกษาและส่งให้สถาบันอุดมศึกษาตรวจสอบและโต้แย้ง ตลอดจนมีการปรับปรุง แก้ไข รายงานที่สมบูรณ์ก่อนส่ง สมศ. พิจารณารับรองและเผยแพร่ต่อสาธารณชน



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

ที่มา: สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. (2547?). (แผ่นพับ).

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทยมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน เช่น การใช้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 การนำผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นต้น ดังนั้นจึงสามารถสรุปรูปแบบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ด้านทรัพยากร และด้านบุคลากร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านกระบวนการ

อุทุมพร จามรมาน (2543: 26) เสนอว่า การประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานควรมีขั้นตอนดังนี้

1. สร้างจิตสำนึกให้กับบุคลากรภายในมีความเข้าใจตรงกันว่าการประกันคุณภาพการศึกษาคืออะไร ทำไมต้องมีการประกันคุณภาพ และผลดี/ผลเสียของการประกันคุณภาพคืออะไร
2. จัดให้มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา
3. กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การตรวจสอบ
4. จัดประชุมระดมสมองเพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง-วิธีเสริม จุดอ่อน-วิธีแก้ไข และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง พร้อมทั้งจัดเตรียมหลักฐานเพื่อการตรวจสอบ
5. ตรวจสอบคุณภาพภายใน
6. ให้ข้อมูลย้อนกลับสู่ผู้เกี่ยวข้องกับการะงาน เพื่อการปรับปรุงแก้ไข
7. ดำเนินการซ้ำตั้งแต่ข้อ 4 เป็นต้นมา จนได้ผลการประกันคุณภาพการศึกษา

เป็นที่น่าพอใจ และแจ้งให้มีการประกันคุณภาพจากภายนอก

ไพบุลย์ เปานิสี (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษาสถาบันราชภัฏ โดยพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่เรียกว่า บันได 5 ขั้น สู่การประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันราชภัฏ ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้ 1) ขั้นเตรียมการ : ประกาศนโยบายคุณภาพ จัดตั้งหน่วยงาน ตั้งคณะกรรมการ 2) ขั้นพัฒนาเครื่องมือ : สร้างความเข้าใจระบบประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน สร้างความกระฉับกระเฉงด้านระบบองค์ประกอบและกลไกคุณภาพ กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ วิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน กำหนดแผนปฏิบัติการ 3) ขั้นการควบคุมคุณภาพ : การดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ การพัฒนาองค์กรตามปรัชญา ปณิธาน พันธกิจและวัตถุประสงค์ การทำรายงานการประเมินตนเอง 4) ขั้นการตรวจสอบคุณภาพ : การตรวจสอบจากกลุ่มเพื่อน การตรวจสอบจากกรรมการประกันคุณภาพภายในสถาบัน การเปรียบเทียบกับสถาบันอื่น 5) ขั้นการประเมินคุณภาพ : ประเมินระบบ/ผลสำเร็จ/ความเพียงพอของปัจจัยนำเข้า โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายนอก/สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า ขั้นตอนที่ 1 - 4 ต้องมีการประชาสัมพันธ์เสริมแรง และประเมินผลเป็นระยะ

ด้านทรัพยากร

ตามหลักการจัดการทั่วไป การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ในองค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องใช้หน้าที่ทางการบริหาร อันได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การชี้นำ และการควบคุม ในการปฏิบัติภารกิจให้ดำเนินการสอดคล้อง ช่วยเหลือเกื้อกูลไปด้วยกันโดยใช้ทรัพยากรองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Human resources) ทรัพยากรด้านการเงิน (Financial resources) ทรัพยากรกายภาพ

(Physical resources) และทรัพยากรข้อมูลข่าวสาร (Informational resources) ซึ่งจะต้องอยู่ในรูปของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับการวิเคราะห์และแปลสภาพพร้อมที่จะให้ผู้บริหารนำไปใช้เพื่อการตัดสินใจ ดังนั้น ทรัพยากร จึงเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

ด้านบุคลากร

เนื่องจากบุคลากรจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานทุก ๆ ขั้นตอนของกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กร ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญยิ่งในการที่จะทำให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันต่าง ๆ สมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายหรือประสบกับความล้มเหลว ดังปรากฏในงานวิจัยของ สุวิมล ราชชนนบริบาล (2541) ศึกษากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐ และพบว่าปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงาน คือ การขาดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงของบุคลากรในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังพบปัญหาเรื่องความไม่ต่อเนื่องของการบริหาร และในปีเดียวกันนี้ จุฑารัตน์ วิทยาขาว (2541) ได้ศึกษารูปแบบและปัญหาอุปสรรคของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษารายกรณี ณ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีปัญหาอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ ความเข้าใจไม่ตรงกันของผู้บริหารและคณาจารย์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ทศนคติที่แตกต่างกันเนื่องจากคณาจารย์เห็นว่า การที่คณาจารย์ถูกประเมินผลการจัดการเรียนการสอนแต่เพียงฝ่ายเดียวนั้นไม่เป็นธรรม บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพราะความบกพร่องของการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ภายในสถาบัน ไม่มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ

นอกจากนี้ ชลัช จงสืบทพันธ์ และคนอื่น ๆ (2545) ศึกษาวิจัยเรื่องการติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพบข้อบ่งชี้ถึงบุคลากรมากที่สุด ได้แก่ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในด้านบุคลากร ซึ่งตามหลักการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นจะมีขั้นตอนของการดำเนินงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น. 2539: 37) ดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ โดยวิเคราะห์ความต้องการบุคลากร และวิเคราะห์งานเพื่อใช้ในการกำหนดคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน และกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้ตรวจสอบ ผู้ประเมิน
2. การจัดหาบุคคลเข้าทำงาน หมายถึง การสรรหาและ/หรือการคัดเลือก เพื่อแสวงหาบุคลากรที่เหมาะสมเข้าทำงานตามหน้าที่หรือภารกิจที่กำหนด

3. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งการอบรมบุคลากรจะต้องจัดให้เหมาะสมกับงานและความรับผิดชอบ

เหตุผลดังกล่าวทำให้สถาบันอุดมศึกษา ต้องจัดการเกี่ยวกับการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านทรัพยากรอย่างจริงจัง และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด โดยเฉพาะการใช้ทรัพยากรข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าว การประกันคุณภาพการศึกษาด้านกระบวนการควรประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 8 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดผู้รับผิดชอบ ซึ่งอาจเป็นการมอบหมาย/กำหนดหน่วยงานที่มีอยู่เดิมให้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพ หรือแต่งตั้งคณะกรรมการ/หน่วยงานใหม่ขึ้นรับผิดชอบโดยตรง

2. การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่บุคลากร และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

3. การกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติ

4. การกำหนดองค์ประกอบและดัชนีชี้วัดคุณภาพที่อาจเรียกชื่อต่างๆ กันไปในแต่ละองค์กร เช่น ดัชนีชี้วัด (Index) หรือตัวบ่งชี้ (Indicator)

5. การจัดทำคู่มือคุณภาพ หรือคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งแต่ละสถาบันเรียกแตกต่างกันไป การจัดทำคู่มือต่าง ๆ เหล่านี้ มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ เพื่อใช้เป็นแนวทางหรือแม่บทของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

6. การดำเนินงานตามคู่มือคุณภาพและการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งในขั้นตอนนี้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งจะต้องดำเนินงานตามคู่มือที่สถาบันจัดทำขึ้น และมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน หรือที่เรียกกันว่า รายงานการศึกษาตนเอง/รายงานการประเมินตนเองโดยสาระสำคัญของการจัดทำรายงานจะกล่าวถึง บริบทของสถาบัน ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่กำหนด การวิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อนของสถาบัน และรายการเอกสารหลักฐานอ้างอิง

7. การตรวจสอบคุณภาพภายใน เพื่อตรวจสอบว่ามีการปฏิบัติงานจริงตามที่ระบุและมีหลักฐานที่แสดงการปฏิบัติงานดังกล่าว

8. การประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อประเมินว่าสถาบันปฏิบัติงานในระดับดีมากน้อยเพียงใด เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด และมีหลักฐานแสดงการปฏิบัติงานดังกล่าว

1.4 การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (ระบบ TU 4Es)

หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ดำเนินการตามปณิธานที่สำคัญของมหาวิทยาลัย 4 ประการ (ระบบ TU 4Es) คือ

1. ความเป็นเลิศทางวิชาการ (Excellence)
2. ความเสมอภาค เท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ (Equity)
3. ความมีคุณธรรม จริยธรรม (Ethics)
4. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)

การที่มหาวิทยาลัยจะสามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยให้บรรลุถึงปณิธาน 4 ประการดังกล่าว จำเป็นต้องมีการประกันคุณภาพด้านการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งประกันคุณภาพปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการจัดการศึกษา เพื่อรักษามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ให้โอกาสและความเสมอภาคในการจัดการศึกษา การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม ผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรม และดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่ทำให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำเป็นต้องดำเนินการประกันคุณภาพ เช่น

1. การที่ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ.2539 เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน และได้กำหนดแผนการตรวจสอบคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาในระหว่างปี 2543-2545 ด้วย

2. การที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้มี ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน และให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาทุกแห่ง อย่างน้อย 1 ครั้งในทุก 5 ปี และนำเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

3. การที่สังคมภายนอกมีบทบาทในการตรวจสอบมหาวิทยาลัยมากขึ้น สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส และความรับผิดชอบ ซึ่งสามารถตรวจสอบได้ (Accountability) มหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่ามหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติภารกิจอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไร

4. กระแสโลกาภิวัตน์ก่อให้เกิดความเป็นนานาชาติหรือความเป็นสากลของระบบอุดมศึกษา การแข่งขันในวงการอุดมศึกษาทั้งในระดับชาติและภูมิภาค ได้เพิ่มความเข้มข้น และทวีความรุนแรงขึ้น ทำให้มหาวิทยาลัยจะต้องพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน นอกจากนี้ กระแสโลกาภิวัตน์ที่ข้อมูลข่าวสารล้นไหลอย่างไร้พรมแดน ประเด็นการปฏิรูปการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษาในประเทศต่าง ๆ เป็นกระแสที่สถาบันอุดมศึกษาของไทยไม่สามารถละเลยได้ ทำให้สถาบันอุดมศึกษาไทยต้องทบทวนการดำเนินงานและมาตรฐานการศึกษา และพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในสถาบัน

วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เล็งเห็นความจำเป็นในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าภารกิจหลัก 4 ประการของมหาวิทยาลัย จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบได้
2. เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ ทั้งในด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เป็นไปตามความพร้อมและความเชี่ยวชาญของแต่ละคณะ/สำนัก/สถาบัน
3. เพื่อให้คุณภาพโดยรวมของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้รับการรักษาและส่งเสริมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยมีคุณภาพที่เป็นระบบและมีความต่อเนื่อง โดยมีการประเมินตนเองเป็นระยะ เพื่อที่จะแก้ไขข้อบกพร่องอย่างถูกต้องและเสริมสร้างจุดเด่นให้แข็งแกร่ง อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่ดียิ่งขึ้น

นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2549: ออนไลน์) ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยจะพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีหลักการที่จะพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน โดยการกำหนดปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา แนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพแต่ละองค์ประกอบ/ดัชนีบ่งชี้คุณภาพการศึกษา ตลอดจนมีกลไกการควบคุมตรวจสอบและการประเมินผล การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง อันจะทำให้สภามหาวิทยาลัย ผู้บริหารมั่นใจว่ามหาวิทยาลัย และคณะ/สำนัก/สถาบัน สามารถดำเนินการได้อย่างมีคุณภาพ ขณะเดียวกันก็พร้อม

สำหรับการประกันคุณภาพจากภายนอก เพื่อให้สังคมมั่นใจได้ว่ามหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติตามภารกิจหลัก 4 ประการ ได้อย่างมีคุณภาพ

2. มหาวิทยาลัยจะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภายในคณะ/สำนัก/สถาบัน มีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเน้นหลักการของการให้คณะ/สำนัก/สถาบัน พัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในหน่วยงาน และสร้างความพร้อมที่จะให้หน่วยงานภายนอกหรือมหาวิทยาลัยเข้าไปตรวจสอบเพื่อการรับรองคุณภาพได้

3. มหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเสนอแนะนโยบาย ตลอดจนแนวปฏิบัติ รวมทั้งพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้ทันสมัย มีการรักษามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยและเป็นแกนกลางในการประสานการดำเนินการระหว่างมหาวิทยาลัยกับ คณะ/สำนัก/สถาบัน

4. มหาวิทยาลัยจะส่งเสริม สนับสนุนให้คณะ/สำนัก/สถาบัน แต่งตั้งกรรมการและ/หรือ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน

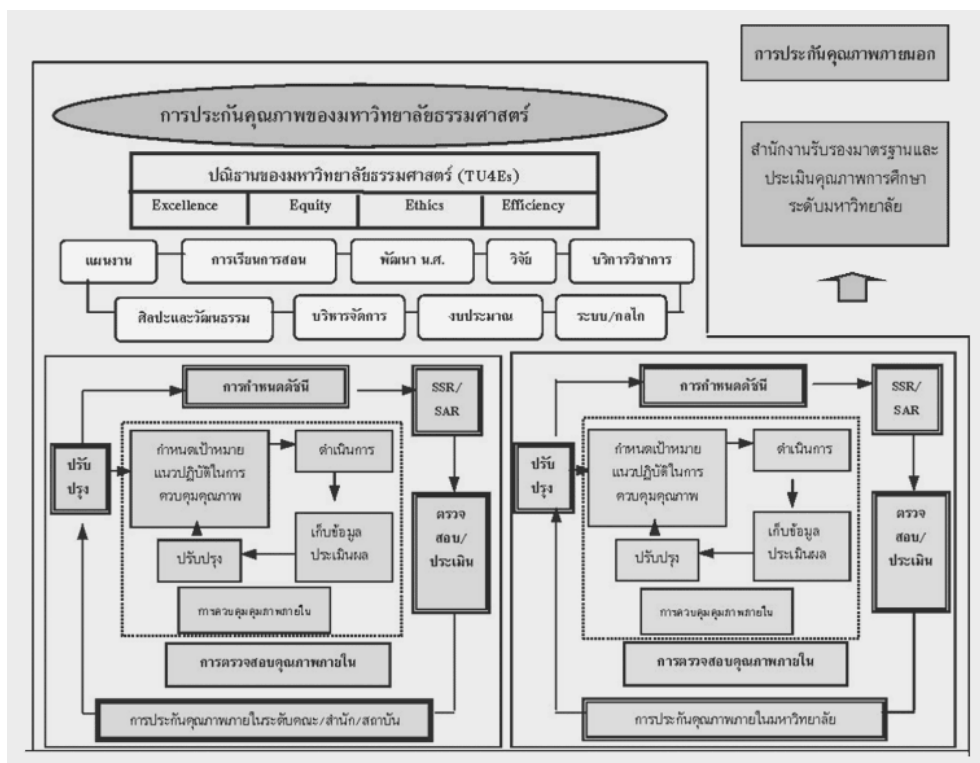
5. ให้คณะ/สำนัก/สถาบัน ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีขั้นตอนต่างๆ กล่าวคือ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นฐานในการพัฒนาระบบ โดยคณะ/สำนัก/สถาบัน อาจกำหนดองค์ประกอบ และดัชนีบ่งชี้คุณภาพเพิ่มเติมที่สะท้อนธรรมชาติและภารกิจเฉพาะของแต่ละคณะ/สำนัก/สถาบัน กำหนดระบบและกลไกในการควบคุมคุณภาพการศึกษาภายในคณะ/สำนัก/สถาบัน

6. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self assessment report) เสนอต่อมหาวิทยาลัย ภายในระยะเวลาที่กำหนด

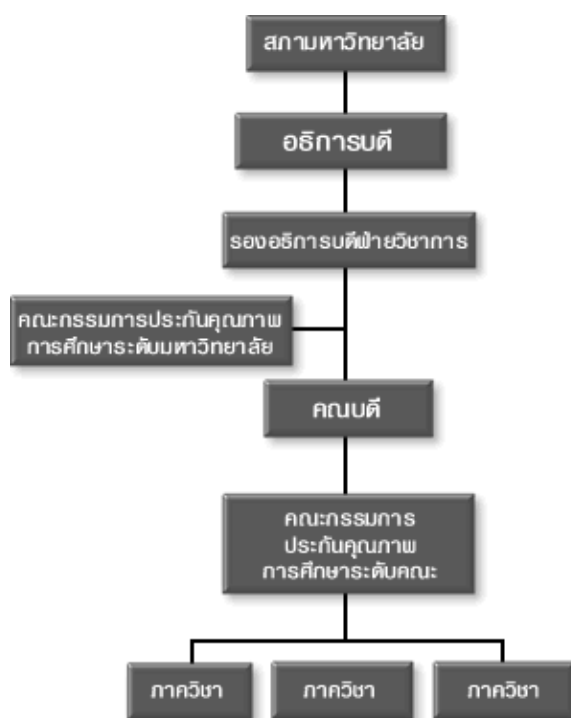
7. มหาวิทยาลัยจะจัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal quality audit) หรือ การประเมินคุณภาพภายใน (Quality assessment) โดยจะตรวจสอบ/ประเมิน ทั้งในแง่ของระบบ และกลไกการประกันคุณภาพ และตรวจสอบการดำเนินงานตามองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพ การศึกษาด้วย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาและฝ่ายวิชาการจะประสานกับคณะ/สำนัก และสถาบัน เพื่อเข้ารับการตรวจสอบ/การประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจาก ทบวงมหาวิทยาลัยและ/หรือสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ให้มี หน่วยงาน/ผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งในระดับมหาวิทยาลัย คณะ/สำนักและสถาบัน

กรอบแนวคิดของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพ อยู่ภายใต้กรอบภารกิจ และปณิธานของมหาวิทยาลัยที่ ชัดเจน ที่สะท้อนเอกลักษณ์/คุณค่าเฉพาะตัวของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 4 ประการดังที่กล่าว โดยมหาวิทยาลัยได้นำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาเป็นพื้นฐานในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ ของมหาวิทยาลัย ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่มา : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2549). จาก www.tu.ac.th/qu.htm



ภาพประกอบ 5 กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ที่มา : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2549). จาก www.tu.ac.th/qu.htm

แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย ขั้นตอนต่างๆ ซึ่งควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

1. ประกาศนโยบายและแนวทาง ในการประกันคุณภาพการศึกษา
2. กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการดำเนินการให้บุคลากรรับทราบโดยทั่วไป นับตั้งแต่การกำหนดองค์ประกอบ/ดัชนีที่มีผลต่อคุณภาพ การควบคุมคุณภาพภายใน การตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพ
3. สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้บุคลากรยอมรับในระบบการประกันคุณภาพที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อนำไปสู่การร่วมมือร่วมใจอย่างแท้จริง
4. จัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality manual) เพื่อใช้เป็นคู่มือในดำเนินการประกันคุณภาพ
5. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
6. จัดทำแบบฟอร์มการปฏิบัติงาน การรายงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติ
7. มีการกำกับ ดูแล ให้มีการปฏิบัติตามระบบควบคุมคุณภาพ ที่ได้จัดให้มีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
8. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองและเตรียมพร้อม เพื่อรับการตรวจสอบ/ประเมินจากภายในและภายนอก
9. มีการตรวจสอบ/ประเมินภายใน เป็นระยะ (ปีละ 1 ครั้ง)
10. มีการรับการตรวจสอบ และประเมินจากภายนอก เพื่อรับรองมาตรฐานการศึกษา
11. จัดให้มีหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ทำหน้าที่รับผิดชอบและดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการเฉพาะ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรเป็นสำคัญ

2. แนวคิดและทฤษฎีของการมีส่วนร่วมที่ใช้เป็นพื้นฐานในการสร้างโมเดล

2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

พจนานุกรมศัพท์ภาษาอังกฤษฉบับอเมริกัน (Indiana University. 1956: 883) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นความร่วมมือหรือร่วมดำเนินการในกิจกรรม รวมถึงรับผิดชอบผลของการดำเนินการนั้น ๆ ในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เคลส (Keith. 1971: 4) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ และอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำพฤติกรรมที่ตอบสนองความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มและก่อให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน

โอคเลอร์; และ มาร์ติน (Oakler; & Marten. 1987: 28) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นกิจกรรมที่แสดงถึงความร่วมมือหรือการเปิดโอกาสให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจ รวมถึงการเรียนรู้และการค้นคว้าข้อมูล วิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทางแก้ไข เพื่อนำไปสู่นโยบายในการปฏิบัติ

กุกสโตวา (Gustova. 1992: 4) ได้ให้ความหมายว่าการมีส่วนร่วมว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนรับผิดชอบในกิจกรรม หรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม ซึ่งการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เป็นส่วนที่ต้องร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน การประสานงานการบริหารงานและการพัฒนางาน

พนารัตน์ สุภาคาร (2548: 22) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นกระบวนการที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายหรือสมาชิกในองค์กรเข้าไปมีส่วนในการกำหนดภารกิจ การปฏิบัติงาน การตัดสินใจ การร่วมแก้ปัญหา การตรวจสอบ ไปจนถึงร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร

นริศว์ ปรารมย์ (2548: 19) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการที่บุคคลได้เข้าไปร่วมทำกิจกรรมในทุกขั้นตอน โดยเข้าไปร่วมค้นหาปัญหา ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ระดมทรัพยากรในการบริหารจัดการ ร่วมติดตามและประเมินผล รวมถึงร่วมรับประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการกระทำกิจกรรมนั้น

ดังนั้น จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนร่วมติดตามและประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มคนหรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านจิตใจ อารมณ์ และสังคม

2.2 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

จากหนังสือเทคนิคการศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม (อิศรา ชูชาติ; นวรัตน์ สุวรรณผ่อง; และวิไลวรรณ โกยแก้วพริ้ง. 2538: 16-17) กล่าวถึงหลักสำคัญของการมีส่วนร่วมไว้ 5 ประการ คือ

1. การยอมรับซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิก เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การมีส่วนร่วมประสบผลสำเร็จ โดยทุกคนต้องยอมรับว่าแต่ละบุคคลมีความสามารถ มีความคิดสร้างสรรค์ และมีศักยภาพที่แตกต่างกัน
2. การพัฒนาการทำงานร่วมกัน ทุกคนต้องเชื่อว่าเมื่อบุคคลรวมตัวกันเป็นกลุ่มแล้ว จะต้องการมีดำเนินการที่เข้มแข็งและคิดพัฒนางานอยู่เสมอ
3. ต้องมีความเชื่อและศรัทธาว่าทุกคนคือทรัพยากรที่สำคัญ สามารถนำความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความชำนาญของสมาชิกในกลุ่มมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
4. การกำหนดแผนงานหรือการเปลี่ยนแปลงใดๆ จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อกลุ่มมีมติร่วมกัน
5. ความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การทำงานเป็นไปตามแผน และบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

ทองใบ สดขารี (2543: 176) ชี้ให้เห็นว่าการจัดการแบบมีส่วนร่วมเป็นวิธีที่ทำให้องค์กรได้ประโยชน์จากบุคลากรมากขึ้น ขณะเดียวกันก็เปิดโอกาสในการสร้างความผูกพันในการทำงาน และการรับรู้ข้อมูลย้อนกลับจากบุคลากรด้วยเช่นเดียวกัน

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2544: 11) ยังให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิดระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย นำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มบุคคลอย่างแท้จริง
2. การมีส่วนร่วมมีผลในทางจิตวิทยา คือ ทำให้เกิดการต่อต้านน้อยลง ในขณะเดียวกันก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการที่ผู้บริหารสามารถใช้ตรวจสอบว่าสิ่งที่ตนเองรู้ตรงกับสิ่งที่ผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่
3. เปิดโอกาสให้มีการสื่อสาร สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์การทำงาน ตลอดจนเกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน
4. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้แสดงความสามารถและฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทำให้เกิดความมีน้ำใจ (Team spirit) และความจงรักภักดีต่อองค์กรมากขึ้น
5. การมีส่วนร่วมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย

นอกจากนี้ เกรท; และกิลล์ลิง (Keith; & Girling. 1991: 45) ให้ความเห็นว่า การมีส่วนร่วมในการบริหารสถานศึกษาจะประสบความสำเร็จได้ต้องประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการ ดังนี้

1. บุคคลที่มีส่วนร่วมต้องมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานอย่างชัดเจน
2. ทุกคนจะต้องมีความเป็นอิสระและมีความเท่าเทียมกันในการแสดงความคิดเห็น

3. ความคิดเห็นที่แตกต่างจะนำไปสู่หนทางแห่งการแก้ปัญหา
4. บุคคลที่มีส่วนร่วมต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้มีความสามารถในการแสดงออก
5. การมีส่วนร่วมจะนำไปสู่การพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

จากข้อความดังกล่าวสามารถทำให้เห็นคุณค่าในการทำงานร่วมกันอันส่งผลดีต่อทุกฝ่าย ในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาจะรู้สึกว่าคุณค่าในการทำงานร่วมกันอันส่งผลดีต่อทุกฝ่าย ในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาจะรู้สึกว่าคุณค่าในการทำงานร่วมกันอันส่งผลดีต่อทุกฝ่าย ในส่วนของผู้ใต้บังคับบัญชาจะรู้สึกว่าคุณค่าในการทำงานร่วมกันอันส่งผลดีต่อทุกฝ่าย

2.3 ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

อาร์นสไตน์ (Arnstein. 1969: 216) กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมว่า ต้องเป็นการเข้าร่วมทำกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ด้วยความสมัครใจโดยไม่มีการบังคับ และจากการศึกษาของ ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (2531: 28) พบว่า ลักษณะของการมีส่วนร่วมที่ดีที่สุด คือ การเปิดโอกาสให้สามารถตัดสินใจกระทำการสิ่งใดด้วยตนเอง แต่หากถูกบังคับอาจทำให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมน้อยลงหรืออาจไม่มีเลย นอกจากนี้ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2537: 183) ยังเสนอว่า การแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสถานการณ์ สภาพแวดล้อม และความรู้สึกร่วมของบุคคลด้วย

ชูชาติ พ่วงสมจิตร (2540: 19) และ พงนา เทียนธาดา (2543: 41-42) นำแนวคิดของ โคเฮน; และอัฟฮอฟ (Cohen; & Uphoff. 1977: 27-58) มาผสมผสานกับแนวคิดของนักวิชาการไทย สรุปว่าการมีส่วนร่วมต้องประกอบด้วย 4 ขั้นตอนสำคัญ คือ

ขั้นที่ 1 การมีส่วนร่วมในขั้นริเริ่มโครงการ เป็นขั้นตอนที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจค้นหาปัญหา วิเคราะห์ปัญหา และกำหนดความต้องการส่วนรวม ทั้งนี้การวางแผนในลักษณะแบบล่างขึ้นบน (Bottom-Up planning) จะสร้างบทบาทให้บุคลากรในองค์กรมีอำนาจในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมมากกว่าการวางแผนแบบบนลงล่าง (Top-Down planning)

ขั้นที่ 2 การมีส่วนร่วมในขั้นการวางแผน เป็นขั้นตอนที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย กำหนดวิธีการ และวางแผนทางการดำเนินงานตามลำดับความสำคัญ

ขั้นที่ 3 การมีส่วนร่วมในขั้นดำเนินการ เป็นขั้นตอนที่ทุกคนต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน ตั้งแต่การบริหารงานจนถึงการลงมือปฏิบัติเป็นการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหารงาน และประสานขอความช่วยเหลือ

ขั้นที่ 4 การมีส่วนร่วมในขั้นประเมินผล เป็นขั้นตอนที่ทุกคนในองค์กร รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาประเมินผลว่าการดำเนินงานตามแผนสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้หรือไม่ ซึ่งอาจแบ่งการประเมินผลออกเป็นประเมินผลย่อย (Formative evaluation) หรือการประเมินผลในภาพรวม (Summative evaluation)

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม พบว่า การศึกษาการมีส่วนร่วมที่ผ่านมามีทฤษฎีสนับสนุนพฤติกรรมการมีส่วนร่วมมากมาย ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะศึกษาการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคคลโดยอาศัยทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคมของรีตเตอร์ (The Multiple Factors Theory of Decision Making and Social Action) และทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของชูลิแวน (Interpersonal Theory) เป็นพื้นฐานในการสร้างโมเดล

2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วม

2.4.1 ทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคม (The Multiple Factors Theory of Decision Making and Social Action)

รีตเตอร์ (ฐิติพร ลิขนิฐา. 2547: 18-21; อ้างอิงจาก Reeder. 1971) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมของบุคคล ด้วยการตั้งเป็นทฤษฎีการตัดสินใจและการกระทำทางสังคม โดยอธิบายว่า เหตุผลในการตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลประกอบด้วยปัจจัยหลายประการ อาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และสภาพแวดล้อม ซึ่งเหตุผลในการตัดสินใจกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดของบุคคลมาจากปัจจัยเหล่านี้

1. ปัจจัยดึงดูด (Pull factors) ประกอบด้วย

1.1 จุดประสงค์หรือเป้าหมาย (Goal) คือ สิ่งที่คุณต้องการให้เกิดจากการกระทำ โดยมีการกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า และพยายามทุกวิถีทางที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น

1.2 ความเชื่อ (Belief orientation) คือ ความคิด การรับรู้ หรือความเข้าใจของแต่ละบุคคลต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมทางสังคมของบุคคลบนความเชื่อที่ตนยึดมั่นอยู่ แต่อย่างไรก็ตามความเชื่อนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลหรือไม่ก็ได้

1.3 ค่านิยม (Value standards) คือ สิ่งที่คุณยึดถือเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ กำหนดการกระทำของตน โดยจะแสดงออกทางเจตคติและพฤติกรรมของผู้กระทำทุกรูปแบบ โดยบุคคลจะพยายามกระทำการสิ่งใดให้สอดคล้องกับค่านิยมที่ตนยึดถืออยู่

1.4 นิสัยและขนบธรรมเนียมประเพณี (Habit and Customs) คือ แบบอย่างพฤติกรรมที่สังคมกำหนดไว้แล้วจะสืบทอดต่อกันมาจนเป็นประเพณี ซึ่งถ้ามีการละเมิดก็จะถูกบังคับด้วยการที่สังคมไม่ยอมรับ

2. ปัจจัยผลักดัน (Push factors) ประกอบด้วย

2.1 ความคาดหวัง (Expectation) คือ การรับรู้ว่าคุณค่าอื่น ๆ กลุ่ม หรือสังคมทั่วไป ต้องการให้เชื่อ รู้สึก หรือประพฤติปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งภายใต้สถานการณ์นั้น จึงกล่าวได้ว่าการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคลส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความคาดหวังและทำที่ของบุคคลอื่นด้วย

2.2 ข้อผูกพัน (Commitment) คือ สิ่งที่คุณกระทำเชื่อว่าตนเองผูกพันที่จะต้องกระทำพฤติกรรมของตนให้สอดคล้องกับสัญญาหรือข้อผูกมัดที่ให้ไว้กับผู้อื่น

2.3 การบังคับ (Forces) คือ ความเชื่อที่มีอยู่ในใจว่าต้องกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยไม่มีความเลือก และการบังคับยังเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ผู้กระทำตัดสินใจปฏิบัติได้เร็วขึ้น เนื่องจากบุคคลมักมีความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติตามมากขึ้นเมื่อมีการบังคับให้ทำ

3. ปัจจัยสนับสนุน (Support factors) ประกอบด้วย

3.1 โอกาส (Opportunity) คือ ความเชื่อของผู้กระทำที่มีต่อสถานการณ์หรือทางเลือกที่มีอยู่ โดยพิจารณาแล้วว่าภายใต้สถานการณ์นั้นมีช่องทางและจังหวะที่เหมาะสม จึงเลือกกระทำตามโอกาสนั้น

3.2 ความสามารถ (Ability) คือ การรับรู้เกี่ยวกับกำลังหรือพลังของตนเองในการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผู้กระทำจะตระหนักถึงความสามารถของตนก่อนที่จะมีการตัดสินใจกระทำพฤติกรรมใดๆ

3.3 การสนับสนุน (Support) คือ การช่วยเหลือที่ผู้กระทำเชื่อว่าตนจะได้รับจากผู้อื่นในรูปแบบต่าง ๆ

จากปัจจัยหลักทั้ง 3 ปัจจัยข้างต้น รีตเตอร์ได้อธิบายอิทธิพลที่เป็นสาเหตุต่อการตัดสินใจและการกระทำทางสังคมของบุคคลไว้ 10 ประการ (Reeder, 1973: 60-74) ดังนี้

1. ในสถานการณ์ของการกระทำทางสังคมจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งแต่ละคนจะมีเหตุผลแต่ละอย่างในการตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำ

2. บุคคลจะตัดสินใจหรือแสดงการกระทำบนพื้นฐานของกลุ่มเหตุผล โดยการตัดสินใจจะสอดคล้องหรือตรงกับความต้องการของตนในสถานการณ์นั้น ๆ

3. เหตุผลบางประการอาจจะสนับสนุนหรือต่อต้านการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคลก็ได้

4. เหตุผลแต่ละเหตุผลในการตัดสินใจกระทำหรือไม่กระทำ มักมีค่าน้ำหนักที่ต่างกัน

5. เหตุผลที่เกี่ยวกับการตัดสินใจกระทำสิ่งใด มิใช่มาจากเหตุผลใดเหตุผลหนึ่งหรือทั้งหมด แต่เป็นกลุ่มเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้น ๆ

6. กลุ่มของเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้น ๆ จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทุกโอกาส

7. กลุ่มปัจจัยหรือเหตุผลที่มีต่อการตัดสินใจกระทำทางสังคมหรือมีส่วนร่วมนั้นย่อมมีการเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

8. ในบางสถานการณ์อาจมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางที่จะตอบสนองต่อการเลือกแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์นั้น

9. ในสถานการณ์เดียวกัน แต่ละบุคคลอาจเลือกตัดสินใจแตกต่างกัน

10. เหตุผลของการตัดสินใจ สามารถมองได้จากทางเลือกที่ได้เลือกแล้ว

2.4.2 ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Theory)

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นผลรวมของการปฏิบัติและการกระทำระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปได้มีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสารหรือทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้ความอดทน ความรักใคร่ ความเข้าใจอันดี และการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิดการยอมรับในการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม โดย อีวานส์ (Evans. 1996: Online) อธิบายทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของซูลลิแวน ผู้ซึ่งศึกษาพฤติกรรมในการอยู่ร่วมกันของบุคคลว่า พฤติกรรมและบุคลิกภาพของมนุษย์เป็นผลมาจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล บุคคลไม่สามารถแยกความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่นได้เลยตั้งแต่เกิดจนตาย ซึ่งซูลลิแวนเชื่อว่าทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของเขาเกิดจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 2 ประการ คือ 1) ความต้องการความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความต้องการทางสรีระวิทยา เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการทางเพศ เป็นต้น และ 2) ความต้องการความมั่นคง (Security) เป็นความต้องการด้านจิตสังคมรวมถึงความสุขสบายใจ การมีความคิด มีค่านิยมอยู่ในกรอบที่สังคมยอมรับ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นได้อยู่ที่สัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยที่บุคคลจะได้รับความอุ่นใจเพราะมีเพื่อน ซึ่งเพื่อนในที่นี้หมายถึงบุคคลที่สนิทสนมพอที่จะยอมรับทุกข้อร้อนได้ ไม่ว่าจะอยู่ในวัยเดียวกันหรือไม่ก็ตาม

การสร้างสัมพันธภาพนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลา เริ่มตั้งแต่แรกเกิดจนถึงช่วงสุดท้ายของชีวิต บุคคลจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวด้านต่าง ๆ ของชีวิตส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพของตนกับบุคคลอื่น บางคนแม้มีความรู้ดีแต่ไม่มีการติดต่อสื่อสารที่ดีหรือมีการติดต่อสื่อสารในรูปแบบที่ไม่เหมาะสมก็อาจก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานหรือการดำรงชีวิตได้

ดังที่ พิลิทธิ ประทุมบาล (2532: 3) กล่าวว่า สิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการทำงาน คือ การเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีหรือการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน เพราะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลส่งผลต่อสัมพันธภาพของกลุ่มด้วย หากในกลุ่มมีความรักใคร่กัน สมัคสมานสามัคคี มีความผูกพันกันทางด้านจิตใจด้วยน้ำใสใจจริงแล้ว ก็จะทำให้เกิดความเห็นอกเห็นใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อันจะเป็นผลต่อการเพิ่มผลผลิตที่มีประสิทธิภาพของกลุ่ม ทำให้การดำเนินงานในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

จากทฤษฎีดังกล่าวจะเห็นได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปได้มีส่วนร่วมในการติดต่อสื่อสารหรือทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งพฤติกรรมหรือการกระทำที่แสดงออกอาจมีผลมาจากปัจจัยหลายประการในการที่จะเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมกิจกรรมของสังคม ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรที่คาดว่าเป็นปัจจัยสาเหตุที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ออกเป็นตัวแปรที่เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment factors) และตัวแปรที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ได้ดังนี้

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม

3.1 บรรยากาศองค์กร (Organizational climate)

3.1.1 ความหมายของบรรยากาศองค์กร

บรรยากาศองค์กรเป็นกลุ่มของคุณลักษณะที่ประกอบขึ้นมาเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมของงานที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์กรหนึ่ง บรรยากาศองค์กรที่ดีมีส่วนช่วยเสริมสร้างความคิด จิตใจ และคุณธรรมต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ ทำให้บุคลากรในองค์กรเกิดความอยากมาปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอธิบายความหมายของบรรยากาศองค์กรได้ดังนี้

บรรยากาศองค์กร หมายถึง กลุ่มของคุณลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์กรที่บุคลากรในองค์กรนั้นรับรู้โดยทางตรงและทางอ้อม (สมยศ นาวิการ. 2536: 193) มีลักษณะ (Brown; & Moberg. 1980: 667); (Gilmer. 1971: 28) ดังนี้ 1) บรรยายถึงสภาพขององค์กร 2) เป็นเครื่องมือบ่งชี้ความแตกต่างระหว่างองค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง 3) มีคุณลักษณะที่คงทนอยู่ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และ 4) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมในองค์กรแล้วส่งผลไปยังความรู้สึกของบุคลากรในองค์กร สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในองค์กรเหล่านี้จะเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่เกิดในองค์กร และมีส่วนผลักดันให้คนในองค์กรเกิดพฤติกรรมการทำงาน (นงเยาว์ แก้วมรกต. 2542: 9; อ้างอิงจาก Gibson. 1937)

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ บรรยากาศองค์กร หมายถึง สภาพการณ์โดยรวมขององค์กรที่มีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรในคณะและสถาบัน ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน ส่งผลทำให้รู้สึกอยากเป็นส่วนหนึ่งในสังคมเดียวกันกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อันเกิดจากโครงสร้างองค์กร ลักษณะของงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร รวมทั้งสัมพันธภาพภายในองค์กรที่มีการช่วยเหลือ มีความสามัคคี และมีความร่วมมือร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสถาบัน

3.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กร

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยนำแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์กรของฟอร์แฮน; และกิลเมอร์ (จุฬารัตน์ เสกนาโชด. 2541: 11-12; อ้างอิงจาก Forehand; & Gilmer. 1964) และลิทวิน; และสตริงเกอร์ (จุฬารัตน์ เสกนาโชด. 2541: 11-12; อ้างอิงจาก Litwin; & Stringer. 1968) ซึ่งมีความเห็นตรงกันว่าบรรยากาศองค์กรสามารถวัดได้จากองค์ประกอบต่าง ๆ มากมายขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละองค์กร แต่ที่เป็นสาระสำคัญที่ตรงกันและใช้เป็นตัวกำหนดบรรยากาศองค์กร มี 5 ด้าน ดังนี้

1. โครงสร้างองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมายและนโยบายขององค์กร ลักษณะการแบ่งสายงาน รวมทั้งกฎระเบียบและความซับซ้อนของระบบการทำงานในองค์กร
2. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่ายและความท้าทายของงาน ตลอดจนความมีคุณค่าของงาน
3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัลและการลงโทษของผู้บังคับบัญชา
4. ผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร การจัดสวัสดิการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร

5. สัมพันธภาพภายในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ความอบอุ่น ความสามัคคีจากบุคคลในองค์กร

มนูญ วงศ์นารี (2529: 25) ชี้ให้เห็นได้ว่าบรรยากาศขององค์กรโดยรวมมีอิทธิพลที่สามารถครอบงำตัวบุคคล ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติของผู้ปฏิบัติงานให้มีความสนใจในการทำงาน มีความร่วมมือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงาน กล่าวคือ ถ้าบุคคลทำงานอยู่ในองค์กรที่ดี มีโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อระบบการทำงาน ผู้บริหารมีความยุติธรรม เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจกัน ก็ย่อมมีความสุขในการทำงาน เกิดการอยากทำงานร่วมกับผู้อื่น ตรงกันข้ามกับบุคคลที่ต้องทำงานอยู่ในบรรยากาศที่มีแต่การแข่งขันหรือชิงดีชิงเด่นซึ่งกันและกัน ย่อมจะเกิดความเครียด และไร้ความสุขในการทำงาน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของคนทั้งสิ้น บรรยากาศขององค์กรจึงเป็นประเด็นสำคัญลำดับต้นๆ ที่ผู้บริหารควรให้ความสนใจเป็นอย่างมากในการดำเนินงานในสถาบันอุดมศึกษา (Shenkle; Snyder; & Bauer. 1998: 81-82) ทำให้เชื่อได้ว่าบรรยากาศขององค์กรส่งผลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

3.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication)

3.2.1 ความหมายการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสาร มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Communicatus ซึ่งหมายถึง “To share” คือ การให้ การแบ่งปัน หรือการแลกเปลี่ยน (ณรงค์ วงศ์คุ้มสิน. 2541: 36) ในที่นี้หมายถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ความคิด ความรู้สึก หรือเจตคติ ในพจนานุกรมศัพท์ภาษาอังกฤษฉบับเวบสเตอร์ (Webster's ninth new collegiate dictionary. 1989: 266) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล โดยผ่านสัญลักษณ์

เครื่องหมาย พฤติกรรม หรือถ้อยคำ ทั้งนี้อาจเป็นการสื่อสารโดยตรง เช่น การเผชิญหน้า หรือทางอ้อม โดยการเขียนหรือการจดบันทึกก็ได้ (Christensen; & Kockrow. 1991: 35) นอกจากนี้การติดต่อสื่อสารยังเป็นกระบวนการที่ผู้ส่งสารทำการส่งสารหรือข้อสนเทศผ่านช่องทางและสื่อไปยังผู้รับสารโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจตรงกันหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสารตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารกำหนด (ดวงพร คำณูวัฒน์; และ วาสนา จันทรสว่าง. 2536: 19)

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ความสามารถในการสื่อสาร จึงหมายถึง วิธีหรือกระบวนการประสานงานเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร นโยบาย คำสั่ง หนังสือเวียน และรายงานต่าง ๆ จากคณะและสถาบัน โดยใช้ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและมีการกระจายอย่างทั่วถึง รวมทั้งมีการสนทนาเพื่อรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างตนกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ลักษณะของข้อมูลข่าวสารต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ต่อเนื่อง และทันเหตุการณ์ เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพที่ต้องสอดคล้องตรงกัน ส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานนำไปสู่ทิศทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานและการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้อง

3.2.2 ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ (สวนิต ยมาภัย. 2530: 12) คือ

1. การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดวางไว้ชัดเจน มีลักษณะที่คำนึงถึงบทบาทหน้าที่และตำแหน่งระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร อาจเป็นการสื่อสารที่กระทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรืออาศัยการพูดจา เช่น การสั่งงานโดยตรง การสื่อสารแบบเป็นทางการนี้นิยมใช้ในแวดวงราชการ ในการแจ้งนโยบาย การปฏิบัติงาน กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ในการทำงาน

2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นโดยไม่พิจารณาถึงตำแหน่งในองค์กรมีทั้งทางเบื้องบนสู่เบื้องล่าง เบื้องล่างสู่เบื้องบน ตามแนวนอนและข้ามสายงาน การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการจึงมีลักษณะการสื่อสารแบบปากต่อปาก มีส่วนช่วยลดความตึงเครียดในการทำงาน อีกทั้งยังอาจเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ด้วย เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคคลว่าจะใช้กลยุทธ์และวิธีการติดต่อสื่อสารอย่างไรที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรมีทั้งการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และเวลา ในขณะเดียวกันอาจใช้วิธีการสื่อสารทั้งวัจนภาษา หรือ อวัจนภาษาควบคู่กันไปก็ได้

3.2.3 การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

องค์กรประกอบด้วยสมาชิกที่มีความหลากหลายและแตกต่างกันมาก ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารในหลายรูปแบบและหลากหลายวิธีการทั้งเชิงศาสตร์และศิลป์ เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันทั้งระหว่างสมาชิกภายในหน่วยงานและต่างหน่วยงานในการรักษาความสัมพันธ์อันดีไว้ ซึ่งก่อให้เกิดการประสานงานและให้ความร่วมมือร่วมใจในการสนับสนุนการดำเนินการกิจขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดย สะอาด ตันศุภผล (2538: 62-63) กล่าวถึงหลักการติดต่อสื่อสารภายในสถาบันอุดมศึกษาที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การบอกกล่าว เผยแพร่ สถาบันควรเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสถาบันให้มีความรู้ความเข้าใจในสถาบันอย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดความพึงพอใจและใฝ่หาใจให้กลุ่มบุคคลต่าง ๆ เกิดความเลื่อมใสศรัทธาและให้การสนับสนุนหรือร่วมมือในกิจกรรมของสถาบัน โดยใช้สื่อหลากหลายรูปแบบในการกระจายข้อมูลข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมาย

2. การแก้ไขและป้องกันการเข้าใจผิด สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญและความสนใจเกี่ยวกับการเข้าใจผิดของบุคคลที่มีต่อนโยบาย ความมุ่งหมาย วิธีการดำเนินงาน และผลการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งแม้จะเกิดกับคนเพียงกลุ่มเดียวแต่อาจส่งผลกระทบขยายวงกว้างออกไปได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น หากตรวจพบว่าบุคคลใดมีความเข้าใจผิดต่อสถาบันควรรีบแก้ไขความเข้าใจผิดนั้นให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องโดยเร็วที่สุด

3. การสำรวจประชามติ เป็นการสำรวจความคิดเห็นของคนในองค์กร เพื่อให้ทราบความรู้สึกนึกคิดหรือความต้องการที่มีต่อองค์กร เพื่อนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ เหล่านั้นมาปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบัน

จากข้อความข้างต้นจะเห็นว่าการติดต่อสื่อสารเป็นตัวกลางสำคัญในการให้ข้อมูลข่าวสารแจ้งวัตถุประสงค์ นโยบาย กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทุกคนเกิดความเข้าใจ ร่วมแรงร่วมใจ เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ทำให้การดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ผลักดันให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ สอดคล้องกับความคิดของบีช (วิลาลย์ โพธิ์ปัสสา. 2540: 13; อ้างอิงจาก Beach. 1967) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ๆ และยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น จึงทำให้เชื่อได้ว่าบรรยากาศองค์กรจะมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากร

3.3 การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร (Perceived organization support)

3.3.1 ความหมายของการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลจากการสัมผัสสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งการรับรู้อาจถูกต้องหรือไม่ถูกต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ประสบการณ์ อารมณ์ และสติปัญญา เป็นต้น อีกนัยหนึ่งอาจกล่าวได้ว่า การรับรู้ เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกกระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง (ทศนีย์ ประจักษ์ 2538: 160)

แรงสนับสนุนขององค์กร เป็นปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่เกี่ยวกับความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานว่าองค์กรเห็นคุณค่าของการมีส่วนร่วมในการทำงานของตนมากน้อยเพียงใด ตลอดจนความเอาใจใส่ต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการให้การสนับสนุนและความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ (ปานจักษ์ เหล่ารัตนพงษ์ 2548: 78) เช่น การสนับสนุนทางการบริหาร การสนับสนุนในเรื่องโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาจากองค์กร ตลอดจนการใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของผู้ปฏิบัติงาน และเห็นคุณค่าของผลงานที่ผู้ปฏิบัติงานทำ (Eisenberger; & et al. 1986: 501) ซึ่งปรากฏเป็นความคิดสร้างสรรค์และมีอิทธิพลต่อการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ (Eisenberger; & et al. 2002: 43; citing George; & Brief. 1992)

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลรับรู้และประเมินได้ว่าตนได้รับการยอมรับ ความเอาใจใส่ ความห่วงใย ความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในสังคมเดียวกัน มีการให้ความช่วยเหลือในด้านข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้เกิดความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพ คำแนะนำและข้อมูลป้อนกลับในระหว่างการทำงาน ตลอดจนได้รับโอกาสให้เข้าร่วมงานในสถาบันการศึกษาอื่นเพื่อนำความรู้มาปรับปรุงการทำงานของตน และการให้ความช่วยเหลือด้านวัสดุ อุปกรณ์ งบประมาณ แรงงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาทำให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์และแก้ปัญหาในระหว่างการทำงาน จนบรรลุเป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสถาบัน

3.3.2 รูปแบบการสนับสนุนขององค์กร

ทินเดน (Tinden. 1985: 201) และ จาคอบสัน (Jacobson. 1986: 252) ได้แบ่งรูปแบบการสนับสนุนขององค์กรออกเป็น 3 ประเภทที่เหมือนกัน คือ

1. การสนับสนุนด้านอารมณ์ (Emotional support) คือ การได้รับสิ่งที่ทำให้รู้สึกสบายใจ และเชื่อว่ามีบุคคลคอยเคียง เคียง หนุน ได้รับความรัก หรือพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แสดงถึงความเอาใจใส่เห็นคุณค่า ตลอดจนความรู้สึกไว้วางใจและไว้วางใจผู้อื่น

2. การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร (Information support) คือ การได้รับข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนคำแนะนำและข้อมูลป้อนกลับในระหว่างการทำงาน เพื่อช่วยให้บุคคลเข้าใจระบบการทำงานและสามารถแก้ปัญหาในระหว่างการทำงานได้

3. การสนับสนุนด้านวัตถุสิ่งของ (Tangible support) คือ การให้ความช่วยเหลือโดยตรง ด้วยการให้สิ่งของ เงินทอง หรือการบริการต่าง ๆ ที่ช่วยให้แก้ปัญหาบางอย่างได้

3.3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรมีรากฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) (เสาวนิต เสดานนท์. 2536: 25; ปานจักษ์ เหล่ารัตนวงษ์. 2548ก: 39) เป็นทฤษฎีที่พยายามอธิบายถึงกระบวนการแลกเปลี่ยนอิทธิพลระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยพิจารณาบนพื้นฐานของกระบวนการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานการณ์ที่หลากหลาย เพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของกลุ่มคนในสังคมอันสลับซับซ้อน สิ่งสำคัญของการมีความสัมพันธ์กันในสังคมก็เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ระหว่างกันบนบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of reciprocity) คือ เมื่อบุคคลได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบุคคลหรือองค์กรก็จะเกิดภาระผูกพัน (Obligation) ในการที่จะพยายามตอบแทนด้วยการกระทำในสิ่งที่ดีให้ ดังนั้นเมื่อบุคลากรในองค์กรเกิดการรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนตน ก็จะรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณและพยายามตอบแทนด้วยพฤติกรรมการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร การแลกเปลี่ยนทางสังคมไม่ใช่แต่เพียงเพื่อผลประโยชน์ทางด้านวัตถุเท่านั้น ยังรวมไปถึงทางด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับ ยกย่อง และผลกระทบทางจิตใจอื่น ๆ ซึ่งการแลกเปลี่ยนทางสังคมนี้ ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ตั้งแต่เยาว์วัยและมีพัฒนาการเปลี่ยนไปตามความคาดหวังของตนและต้องการความยุติธรรมที่มากขึ้นเมื่อเติบโตขึ้น

จากข้อความข้างต้น จะเห็นได้ว่าการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรเกิดขึ้นได้เพราะบุคคลมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังนั้น ทำให้เชื่อได้ว่าการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรจะมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรซึ่งสามารถอธิบายการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของบุคลากรได้

3.4 เจตคติต่อการมีส่วนร่วม (Attitude for participation)

3.4.1 ความหมายของเจตคติ

“เจตคติ” หรือ “ทัศนคติ” เป็นศัพท์บัญญัติทางวิชาการที่มีความหมายตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Attitude” มาจากภาษาละตินว่า “Aptus” แปลว่า ความโน้มเอียง เหมาะสม จึงสามารถอธิบายความหมายหรือคำจำกัดความตามทฤษฎีและความเชื่อของแต่ละบุคคล ได้ว่า เจตคติเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่เป็นความโน้มเอียงทางจิตใจภายในของบุคคล (Thurstone. 1967: 497) ซึ่งพร้อมที่จะแสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ เช่น เชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียม หรือแนวคิดต่าง ๆ (Anastasi. 1976: 453)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อความศรัทธาของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ เหตุการณ์ หรือแนวคิด (ลัวัน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2543: 54) โดยเจตคติจะเป็นตัวกระตุ้นก่อให้เกิดความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งที่ตรงกับความรู้สึกของตน (แสงเดือน ทวีสิน. 2544: 10) ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านคัดค้านก็ได้ (Allport. 1978: 256); (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 106) นอกจากนี้ ฮิลการ์ด (Hilgard. 1962: 164) ยังได้เสนอความคิดเห็นของตนลงในหนังสือ Introduction to Psychology ว่าเจตคติของคนอาจเกิดจากอิทธิพลของการอบรมเลี้ยงดู ประสบการณ์ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีต่าง ๆ ของสังคม หรือการเลียนแบบเจตคติของบุคคลที่ตนชื่นชอบ เจตคติจึงสามารถเปลี่ยนแปลงไปในทางบวกหรือทางลบได้หากได้รับการชักชวน (Persuasion) การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) หรือการเปลี่ยนกลุ่มและ/หรือเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ (Group Change)

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ เจตคติต่อการมีส่วนร่วม จึงหมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึก และความพร้อมที่จะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นแนวโน้มของจิตใจที่เห็นถึงคุณค่าและประโยชน์ของการมีส่วนร่วมในระบบประกันคุณภาพ แสดงออกในลักษณะความภูมิใจ เต็มใจช่วยเหลือ และร่วมมือให้ระบบประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและสถาบันดำเนินไปด้วยความสะดวก คล่องตัว สามารถบรรลุได้ตามวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

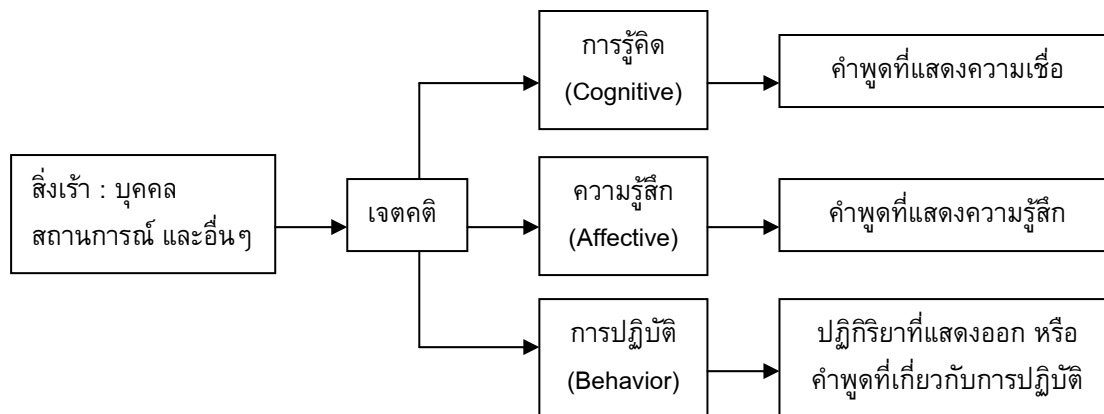
3.4.2 ลักษณะของเจตคติ

สจวร์ต ไรต์ (2544: 366) สรุปลักษณะเจตคติไว้ดังนี้

1. เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือได้รับประสบการณ์ มิใช่สิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด
2. เจตคติเป็นแรงจูงใจที่ทำให้บุคคลกล้าแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งเร้า กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีเจตคติที่ดีก็จะมีแนวโน้มที่จะเข้าหาหรือแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้า ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งใดย่อมมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยง ถอยหนี หรือแสดงพฤติกรรมต่อต้านต่อสิ่งเร้าเหล่านั้น
3. เจตคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้หากได้รับความรู้หรือประสบการณ์ใหม่ ๆ และสามารถถ่ายทอดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งได้ เช่น หากบิดา-มารดาไม่ชอบรับประทานผัก บุตรอาจมีแนวโน้มที่จะไม่ชอบรับประทานผักตามไปด้วย
4. เจตคติประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่าง คือ องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive component) องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective component) และองค์ประกอบเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ (Behavioral component)

3.4.3 องค์ประกอบของเจตคติ

ไทรแอนดิส (Triandis. 1971: 3) ได้เสนอแผนภูมิองค์ประกอบของเจตคติไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 6 แผนภูมิแสดงองค์ประกอบของเจตคติ

ที่มา : Triandis, H.C. (1971). Attitude and Attitude Change. p. 3.

จากแผนภูมิดังกล่าวสามารถอธิบายรายละเอียดต่อองค์ประกอบของเจตคติได้ดังนี้ (Triandis. 1971: 6-10; ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545: 58)

1. องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive component)

องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้ หรือความเชื่อ เป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อม ความรู้เป็นเรื่องราวของการรับรู้ของแต่ละบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจเป็นการรับรู้เกี่ยวกับวัตถุสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ ความเชื่อของบุคคลในทางที่ดีหรือไม่ดี ทางบวกหรือทางลบ สิ่งที่เราเรารู้จักก่อให้เกิดเป็นเจตคติซึ่งอาจตรงความจริงหรือไม่จริงก็ได้

2. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective component or Feeling component)

องค์ประกอบเชิงความรู้สึก เป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งถูกเร้าขึ้นจากการรับรู้ประกอบกับการประเมินของตน เมื่อเรามีการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งสมองจะเกิดการประเมินทำให้เกิดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้นหรือสภาพแวดล้อมที่มีลักษณะใกล้เคียง ความรู้สึกเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลที่สัมผัสกับสิ่งต่างๆ ตามหลักการเรียนรู้ เจื่อนไขของสิ่งเร้า และเจื่อนไขของผลกรรม ความรู้สึกทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกดังกล่าว

3. องค์ประกอบเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ (Behavioral component or Action component)

องค์ประกอบเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้น คือ พร้อมที่จะส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ หรือในทางทำลาย ขัดขวาง ต่อสู้ เป็นต้น

องค์ประกอบทั้งสามด้านนี้จะต้องมีความสอดคล้องกัน ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนไปย่อมทำให้เจตคติเปลี่ยนไปด้วย (Shaver. 1977: 170)

3.4.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติ พบว่า ทฤษฎีการมีส่วนร่วมโดยการปฏิบัติ (Active Participation Theory) มีความเกี่ยวข้องกับการทำวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ การมีส่วนร่วมโดยการปฏิบัติจริงมีประสิทธิภาพต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ความเชื่อ เจตจำนง และพฤติกรรมมากกว่าการมีส่วนร่วมเฉย ๆ โดยไม่ได้ทำอะไรเลย (Passive participation) การมีส่วนร่วมในพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพบปะสังสรรค์ การร่วมอภิปราย การร่วมแสดงบทบาท การร่วมฝึกทักษะ จะทำให้บุคคลมีประสบการณ์ตรง มีความเชื่อถือในข้อมูลที่ได้รับใหม่จนเกิดความเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนรู้

เลวิน (แสงเทียน ธรรมลิขิตกุล. 2541: 59; อ้างอิงจาก Lewin. 1947) ได้เสนอผลการวิจัยทางจิตวิทยาสังคมว่า “การเปลี่ยนเจตคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เกิดขึ้นได้โดยการสร้างสถานการณ์ให้เกิดการมีส่วนร่วมในกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ” เป็นการวิจัยเปรียบเทียบวิธีการจัดประสบการณ์เรียนรู้ 2 อย่าง คือ วิธีการบรรยายธรรมดา และการอภิปรายกลุ่ม สามารถสรุปได้ว่า วิธีการบรรยายก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลในส่วนพุทธิปัญญา (Cognitive component) แต่ไม่มีความรู้สึกผูกมัด (Commit) ที่จะกระทำการใดสิ่งหนึ่ง ส่วนการอภิปรายกลุ่มที่ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นจะมีผลต่อเจตคติทางด้านพุทธิปัญญาและทางปฏิบัติ ในขณะที่ขบวนการของกลุ่มกำลังดำเนินอยู่ บุคคลในกลุ่มสามารถมองเห็นความเชื่อของกลุ่มได้จากการอภิปรายความคิดเห็นของกลุ่ม จึงอาจมีส่วนทำให้ความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้ ขณะเดียวกันบุคคลนั้นก็พยายามเปลี่ยนแปลงเจตคติของสมาชิกอื่นในกลุ่ม ถ้าเปลี่ยนไม่ได้ก็อาจคล้อยตามได้ นอกจากนี้การวิจัยของเลวินยังพบอีกว่า การได้มีส่วนร่วม (Participation) ทำให้บุคคลเกิดความสำนึกตระหนักรู้ว่ากระบวนการนั้น ๆ จะช่วยแก้ปัญหาบางอย่าง บุคคลที่มีส่วนร่วมนั้นเกิดความรู้สึกพอใจต่อวิธีแก้ปัญหา เพราะบุคคลนั้นมีความรู้สึกที่ตนเองได้ลงทุนในการให้ความคิดเห็น การตัดสินใจ ได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ลงรอยกันกับการตัดสินใจและอุทิศพลังงานทุกอย่างเพื่อให้ได้มาซึ่งวิธีการแก้ปัญหาานั้น ๆ กระบวนการเหล่านี้จะมีผลทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติของตนได้

ซึ่งมีคนจำนวนมากที่สามารถปรับปรุงเจตคติหรือเปลี่ยนแปลงเจตคติของตนหลังจากการได้รับคำแนะนำบอกเล่าหรือได้รับความรู้เพิ่มขึ้น

ดังนั้น เมื่อบุคคลมีความรู้ ความเชื่อ และความรู้สึก ก็จะมีแนวโน้มทำพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความรู้ ความเชื่อ และความรู้สึกของตน เช่น บุคคลคนหนึ่งมีความรู้สึกว่าการทำงานตามหน้าที่ของตนไม่มีความก้าวหน้า ได้รับค่าตอบแทนต่ำ หรือไม่ได้รับการเอื้อเฟื้อช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน เขาก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานสูง แต่หากบุคคลรู้สึกว่าการงานของเขาเป็นงานที่มีเกียรติเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจให้การช่วยเหลือ ผู้บริหารมีความเป็นธรรมในการบริหารงาน เขาก็จะชอบและรักงานที่ทำ ฉะนั้นการที่บุคคลมีเจตคติที่ดีต่องานจะเป็นบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างเต็มใจและมุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มความสามารถ อันนำมาซึ่งความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และจะทำให้องค์กรมีความก้าวหน้าต่อไป ดังนั้นทำให้เชื่อได้ว่าเจตคติต่อการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร

3. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เส้นทางแบบโมเดลความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นหรือโมเดลลิสเรล (LISREL MODEL)

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เริ่มจากแนวคิดและผลงานของ ซีวอลล์ ไรท์ (Sewall Wright) เมื่อปี ค.ศ.1918 ที่ศึกษาการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุและพัฒนาการวิเคราะห์อิทธิพลต่อมาได้มีนักสังคมวิทยาหลายท่านได้นำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งการวิเคราะห์เส้นทางได้รับการพัฒนาทางวิธีวิทยาสูงสุดในช่วงปี ค.ศ.1972 – 1973 เมื่อ K.G. Joreskog; J.W. Keesling; & D.E. Wiley ได้พัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างที่รู้จักกันในชื่อ “JKW Model” และต่อมา Joreskog ได้เปลี่ยนชื่อโมเดลดังกล่าวเป็น “โมเดลลิสเรล” ซึ่งรู้จักเป็นที่แพร่หลายในวงการนักวิจัยในปัจจุบัน

3.1 ความหมายของการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis)

ไรท์ (Wright. 1934: 193) ให้ความหมายของการวิเคราะห์เส้นทางว่าเป็นวิธีการผสมผสานข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งสามารถวัดได้จากค่าสหสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากความรู้ตามทฤษฎีเชิงเหตุและผลเพื่ออธิบายอิทธิพลในเชิงสถิติ

คิม และโคเฮิร์ต (Kim; & Kohout. 1975: 6) ให้ความหมายของการวิเคราะห์เส้นทางว่าเป็นวิธีการแยกส่วนและตีความของความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงระหว่างตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยกำหนดว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้องเป็นความสัมพันธ์แบบปิด (Close system) ในเชิงเหตุและผล

เพดฮาเซอร์ (Pedhazur. 1982: 580) ให้ความหมายของการวิเคราะห์เส้นทางว่าเป็นการสร้างโมเดลเชิงเหตุและผลซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานความรู้และข้อกำหนดตามทฤษฎี เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรสาเหตุต่างๆ ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542: 5) ให้ความหมายของการวิเคราะห์เส้นทางว่าเป็นวิธีวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุในการวิจัยที่ไม่ใช่การทดลอง โดยการรวบรวมตัวแปรทุกตัวที่คาดว่าจะเป็สาเหตุและมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม แล้วควบคุมตัวแปรเหล่านั้นโดยการจับคู่ (ถ้าสามารถทำได้) โดยมีทฤษฎีเป็นพื้นฐานสนับสนุน และตรวจสอบว่าสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่

จากความหมายของการวิเคราะห์เส้นทางดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การวิเคราะห์เส้นทางเป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล โดยมีพื้นฐานทางสถิติมาจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ทั้งแบบทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อตัวแปรผลทั้งในด้านขนาดและทิศทาง จากการสร้างสมการโครงสร้างเชิงเส้นและโมเดลความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลตามทฤษฎี

3.2 ลักษณะของโมเดลลิสเรล

โมเดลลิสเรล (Linear Structural Relationship หรือ LISREL model) หมายถึง โมเดลแสดงความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างตัวแปรที่สังเกตได้ (Observed Variable) และตัวแปรแฝง (Latent Variable) ซึ่งโมเดลลิสเรลนี้เป็นโมเดลทางการวิจัยที่มีประโยชน์มาก และนิยมใช้ได้กับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์

โมเดลลิสเรลเป็นผลของการสังเคราะห์วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล 3 วิธี คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) การวิเคราะห์อิทธิพล (Path analysis) และการประมาณค่าพารามิเตอร์ในการวิเคราะห์การถดถอย ดังนั้นการวิเคราะห์ด้วยลิสเรลจึงสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบและวิเคราะห์อิทธิพลไปพร้อมๆ กันได้ โดยหัวใจสำคัญของการวิเคราะห์อยู่ที่การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม (Variance – Covariance matrix) ที่ได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์กับเมทริกซ์ที่ได้จากการประมาณค่าตามโมเดลลิสเรลที่เป็นสมมติฐานการวิจัย เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พร้อมทั้งรายงานดัชนีความสอดคล้องด้วย ซึ่งโมเดลลิสเรลมีข้อตกลงเบื้องต้นที่ผ่อนคลายจากข้อตกลงเบื้องต้นของโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิม (Classical Causal Model) กล่าวคือ การศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิม เป็นการศึกษาโมเดลที่ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด และไม่พิจารณาความคลาดเคลื่อนในการวัด เนื่องจากการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมมีข้อตกลงเบื้องต้นว่า ตัวแปรต้องไม่มีความคลาดเคลื่อนในการวัด ซึ่งข้อตกลงเบื้องต้นข้อนี้ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

นอกจากนี้จากการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมและโมเดลลิสเรล สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกันได้หลายประการ ซึ่งความแตกต่างแต่ละด้านทำให้เห็นข้อดีของโมเดลลิสเรล (สุธีรา พลรักษ์. 2540: 22-23) ดังนี้

ประการแรก โมเดลลิสเรลสามารถวิเคราะห์อิทธิพลย้อนกลับได้ จึงสามารถระบุความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบเส้น (Linear) และแบบบวก (Additive) ได้ทั้งทางเดียวและสองทาง (Recursive and Non – Recursive model) ในขณะที่โมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบเส้นและแบบบวกที่เป็นทิศทางเดียวเท่านั้น

ประการที่สอง โมเดลลิสเรลมีความสามารถในการประมาณค่าพารามิเตอร์ความคลาดเคลื่อน (Error of Measurement) ได้ดีกว่า เนื่องจากมีข้อตกลงเบื้องต้นที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากกว่า การวัดตัวแปรแฝงในการวิจัยทางการศึกษานั้นจะมีความคลาดเคลื่อนอยู่เสมอ ซึ่งในการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรลจะมีวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์หลายแบบและยอมให้ความแปรปรวนร่วมระหว่างความคลาดเคลื่อนมีค่าไม่เท่ากับศูนย์ได้ ทำให้ผลการวิเคราะห์ดีขึ้น แต่โมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมจะยึดข้อตกลงเบื้องต้นว่าตัวแปรไม่มีความคลาดเคลื่อนในการวัดและความแปรปรวนร่วมของความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับศูนย์

ประการที่สาม การวิเคราะห์ด้วยโมเดลลิสเรลสามารถวิเคราะห์โมเดลที่มีตัวแปรแฝงได้ และตัวแปรมีระดับการวัดตั้งแต่ระดับนามบัญญัติ (Nominal scale) ขึ้นไป ส่วนตัวแปรเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมจะมีเฉพาะตัวแปรที่สามารถสังเกตได้เท่านั้น โดยตัวแปรต้องมีระดับการวัดอันตรภาค (Interval scale)

ประการที่สี่ โมเดลลิสเรล วิเคราะห์ตามหลักการวิเคราะห์อิทธิพล (Path analysis) ร่วมกับการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor analysis) สำหรับโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมจะวิเคราะห์ตามหลักการวิเคราะห์อิทธิพล (Path analysis)

ประการสุดท้าย โมเดลลิสเรลสามารถคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องออกมาได้พร้อมกับผลการวิเคราะห์ข้อมูล แต่ในโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมต้องคำนวณด้วยมือ อีกทั้งการปรับโมเดลยังกระทำได้ยากกว่า

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล

โจเรสค็อก; และซอร์บอม (Joreskog; & Sorbom. 1989) ได้พัฒนาโปรแกรมลิสเรลและนำโมเดลลิสเรลมาใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปร พบว่า มีข้อดีหลายประการ ทั้งนี้เพราะโมเดลลิสเรลสามารถประมาณค่าความคลาดเคลื่อนในการวัดได้ ทำให้ผ่อนคลายข้อตกลงเบื้องต้นของโมเดลเชิงสาเหตุแบบดั้งเดิมได้ตั้งข้อความข้างต้น ซึ่งลักษณะของการวิเคราะห์อิทธิพลหรือการวิเคราะห์สาเหตุ (บุญชม ศรีสะอาด; และมิญช์มนัส วรณมรินทร์. 2544: 2) มีดังนี้

1. ไม่ใช่วิธีค้นหาสาเหตุ แต่เป็นเทคนิคที่อธิบายความเป็นสาเหตุในเชิงปริมาณ
2. เป็นเทคนิคในการตรวจสอบทฤษฎีโมเดลสมมติฐานว่ามีความเที่ยงตรงหรือไม่ โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากสภาพความเป็นจริงว่าได้ผลตรงกับทฤษฎีหรือสมมติฐานหรือไม่
3. ก่อนวิเคราะห์สาเหตุต้องมีโครงสร้าง หรือโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในรูปของสาเหตุและผล ซึ่งสร้างจากความรู้ ทฤษฎี ผลการวิจัย และแบบแผนของความสัมพันธ์สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ
4. ผลการวิเคราะห์สาเหตุ เป็นการยืนยันหรือสนับสนุนว่าโครงสร้างหรือความสัมพันธ์ในโมเดลของสาเหตุและผลระหว่างตัวแปรเหล่านั้น มีความเป็นไปได้หรือไม่จากข้อมูลที่สังเกตหรือวัดมาครั้งนั้น

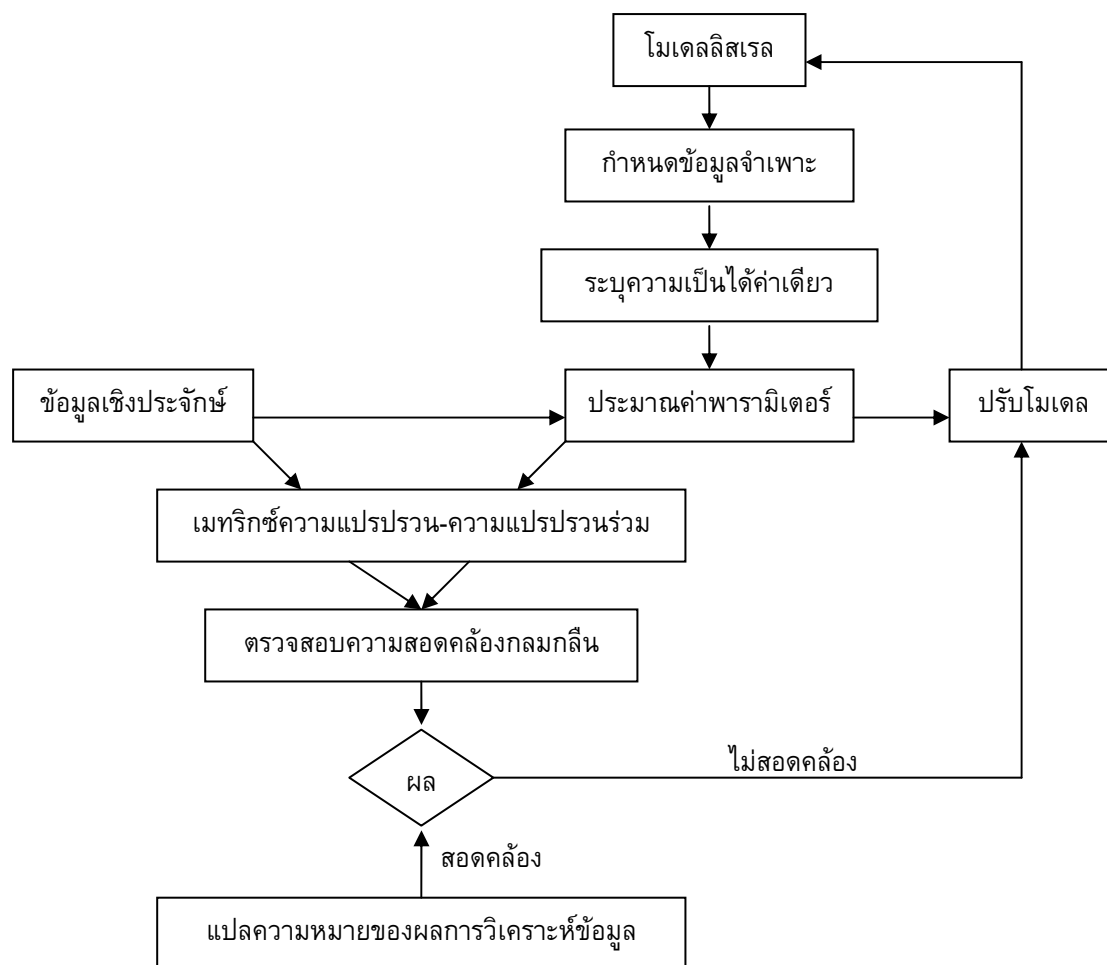
3.3.1 ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรล

ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) สำหรับโมเดลลิสเรลสรุปได้ 4 ข้อ (นางลักษณ์ วิรัชชัย. 2537: 17–20) ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในโมเดลเป็นความสัมพันธ์แบบเส้นตรงเชิงบวก และเป็นความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal relationship)
2. ลักษณะการแจกแจงของตัวแปรที่สังเกตได้และตัวแปรแฝง และความคลาดเคลื่อนต้องเป็นการแจกแจงปกติ
3. ลักษณะความเป็นอิสระต่อกัน (Independence) ระหว่างตัวแปรกับความคลาดเคลื่อนสามารถแยกได้ดังนี้ คือ ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ตัวแปรและความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน แต่ความเคลื่อนไหวของตัวแปรอิสระแต่ละกลุ่มอาจสัมพันธ์กันได้
4. สำหรับการวิเคราะห์อนุกรมเวลา (Time Series Data) ที่มีการวัดข้อมูลมากกว่า 2 ครั้ง การวัดตัวแปรต้องไม่ได้รับอิทธิพลจากช่วงเวลาเลื่อน (Time Lag) ระหว่างการวัด

3.3.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์โมเดลลิสเรล

เมื่อนักวิจัยมีโมเดลลิสเรลเป็นสมมติฐานการวิจัยแล้ว การดำเนินงานเพื่อวิเคราะห์โมเดลลิสเรลมี 6 ขั้นตอนที่ต้องเฝ้าระวัง (นางลักษณ์ วิรัชชัย. 2542: 23 – 24) ดังนี้



ภาพประกอบ 7 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล

รายละเอียดของการวิเคราะห์แต่ละขั้นตอน (บุญชม ศรีสะอาด และมิญช์มนัส วรรณมหินทร์. 2544 : 4 - 10) มีดังนี้

1. กำหนดโมเดลความสัมพันธ์ตามสมมติฐาน

เป็นการกำหนดลักษณะของโมเดลที่จะวิเคราะห์ โดยโมเดลนี้ได้มาจากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆ ที่กำหนดในโมเดล และนำมาเขียนเป็นโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal relationship model) ซึ่งโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุประกอบด้วยโมเดลที่มีและไม่มี ความคลาดเคลื่อนในการวัด โมเดลที่ไม่มี ความคลาดเคลื่อนในการวัดจะมีเฉพาะตัวแปรสังเกตได้ (ไม่มีตัวแปรแฝง) และต้องมีข้อตกลงเบื้องต้นเพิ่มเติมว่าตัวแปรสังเกตได้นั้นไม่มีความคลาดเคลื่อนในการวัด ในโมเดลลิสเรลประกอบด้วย 2 โมเดล คือ

1.1 โมเดลการวัด (Measurement Model) เป็นโมเดลซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ (Observed variable) กับตัวแปรแฝง (Latent variable) โมเดลการวัดจะประกอบด้วยชุดของตัวแปรสังเกตได้ คือ ชุดของตัวแปรอิสระที่สังเกตได้กับชุดของตัวแปรตาม ที่สังเกตได้

1.2 โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Variable) เป็นโมเดลที่ระบุโครงสร้างของความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรแฝงด้วยกันภายในโมเดลการวิจัย โดยการนำข้อมูลในธรรมชาติมาศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต้องทำด้วยความรอบคอบ โดยนักวิจัยต้องดำเนินการตามขั้นตอนคือ 1) คัดเลือกตัวแปรตามมาศึกษาให้ครบถ้วนตามทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลเชิงตรรกะของผู้วิจัย 2) สร้างโมเดลแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ 3) นำโครงสร้างความสัมพันธ์มาตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. การกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดล (Specification of the Model)

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรลนั้น สามารถวิเคราะห์ได้ทั้งโมเดลที่มีตัวแปรสังเกตได้และ/หรือมีตัวแปรแฝง โดยวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นโมเดลความสัมพันธ์ทางเดียวและความสัมพันธ์ย้อนกลับ ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีนี้จึงต้องกำหนดข้อมูลจำเพาะของโมเดลความสัมพันธ์ของตัวแปรเพื่อแสดงลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปร งานสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรล คือ การกำหนดค่าเมทริกซ์ทั้ง 8 เมทริกซ์ ได้แก่ เมทริกซ์พารามิเตอร์อิทธิพลเชิงสาเหตุ หรือ สัมประสิทธิ์การถดถอย (Causal effects or regression coefficients) จำนวน 4 เมทริกซ์ และเมทริกซ์พารามิเตอร์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม (Variance – Covariance) จำนวน 4 เมทริกซ์ ให้สอดคล้องกับข้อมูลการวิจัย เพื่อจะได้เขียนคำสั่งให้โปรแกรมประมาณค่าพารามิเตอร์ตามลักษณะของพารามิเตอร์ในโมเดลลิสเรล ซึ่งสามารถกำหนดให้ค่าเมทริกซ์ทำได้ 3 แบบ คือ

2.1 พารามิเตอร์กำหนด (Fixed Parameters : FI) เมื่อโมเดลการวิจัยที่ไม่มีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร พารามิเตอร์ขนาดอิทธิพลตัวนั้นจะเป็นพารามิเตอร์กำหนดซึ่งกำหนดค่าความสัมพันธ์ในเมทริกซ์ด้วยสัญลักษณ์ “ 0 ” (ศูนย์)

2.2 พารามิเตอร์บังคับ (Constrained Parameters) เมื่อโมเดลการวิจัยมีเส้นแสดงอิทธิพลระหว่างตัวแปร และพารามิเตอร์ขนาดอิทธิพลนั้นเป็นค่าที่จะต้องมีการประมาณ แต่มีเงื่อนไขที่ต้องกำหนดให้พารามิเตอร์บางตัวมีค่าเฉพาะคงที่ ซึ่งถ้าบังคับให้เป็น 1 ก็สามารถกำหนดค่าความสัมพันธ์ในเมทริกซ์ด้วยสัญลักษณ์ “ 1 ”

2.3 พารามิเตอร์อิสระ (Free Parameters : FR) เป็นพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าและไม่ได้บังคับให้มีค่าอย่างใดอย่างหนึ่ง ใช้สัญลักษณ์ “ * ”

การกำหนดข้อมูลจำเพาะมีประโยชน์อย่างมากต่อการคำนวณด้วยโปรแกรมลิสเรล เนื่องจากการกำหนดค่าจำเพาะจะมีผลต่อการกำหนดเส้นทางหรือลูกศรตามโมเดลที่สร้างขึ้น

3. การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล (Identification of the Model)

สมการโครงสร้างที่ได้จากโมเดล เมื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์จะต้องมีการระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของพารามิเตอร์ก่อนที่จะมีการประมาณค่า

การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวของโมเดล คือ การระบุว่าสมการโครงสร้างนั้นสามารถนำมาประมาณค่าพารามิเตอร์ได้เป็นค่าเดียวหรือไม่ ถ้าจำนวนสมการโครงสร้างเท่ากับจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าในโมเดล พารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าตัวหนึ่งจะสามารถประมาณ

ค่าพารามิเตอร์ตัวนั้นได้เพียงค่าเดียวเท่านั้น เรียกโมเดลนั้นว่าโมเดลระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวได้พอดีหรือโมเดลระบุพอดี (Just identified model) ถ้าจำนวนสมการมากกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าในโมเดล เรียกโมเดลนั้นว่าโมเดลระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวเกินพอดีหรือโมเดลเกินพอดี (Over identified model) และถ้าจำนวนสมการน้อยกว่าจำนวนพารามิเตอร์ที่ไม่ทราบค่าในโมเดล เรียกโมเดลนั้นว่าโมเดลระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวไม่พอดีหรือโมเดลระบุไม่พอดี (Under identified model) และโมเดลประเภทนี้ไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ (Pedhazur. 1982: 615–616) โดยที่การระบุความเป็นไปได้ค่าเดียวทำให้ทราบล่วงหน้าว่าโมเดลนั้นจะประมาณค่าพารามิเตอร์ได้หรือไม่

4. การประมาณค่าพารามิเตอร์จากโมเดล (Parameter Estimation from the Model)

จุดมุ่งหมายของการประมาณค่าพารามิเตอร์ คือ การหาค่าพารามิเตอร์ที่จะทำให้เมทริกซ์ S และ Σ มีค่าใกล้เคียงกันมากที่สุด ซึ่งในที่นี้ S แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมที่คำนวณได้จากกลุ่มตัวอย่าง และ Σ แทนเมทริกซ์ความแปรปรวน - ความแปรปรวนร่วมที่สร้างขึ้นจากพารามิเตอร์ที่ประมาณค่าได้จากโมเดลที่เป็นสมมติฐาน ถ้าหากเมทริกซ์ทั้งสองค่ามีค่าใกล้เคียงกันแสดงว่าโมเดลที่เป็นสมมติฐานมีความกลมกลืนกันกับโมเดลที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมลิสเรลสามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้ 7 วิธี (Scientific Software International. 1997: Online) คือ

4.1 วิธีกำลังสองน้อยที่สุดไม่ถ่วงน้ำหนัก (Unweighted Least Squares : ULS) เป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์โดยให้ผลรวมกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมีค่าน้อยที่สุด ซึ่งค่าความคลาดเคลื่อนก็คือผลต่างระหว่างความแปรปรวนที่คำนวณได้จากข้อมูลเชิงประจักษ์กับค่าความแปรปรวนที่พยากรณ์จากค่าประมาณของพารามิเตอร์

ข้อดีของการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี ULS คือ ค่าประมาณที่ได้มีความคงเส้นคงวา (Consistency) ง่าย สะดวกในการประมาณค่า และเป็นวิธีที่เหมาะสมกับข้อมูลที่มีลักษณะการแจกแจงแตกต่างไปจากการแจกแจงปกติพหุนาม (Multivariable Normal Distribution)

ข้อเสียของการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธี ULS คือ ไม่มีประสิทธิภาพเนื่องจากค่าที่ประมาณได้ไม่ใช่ค่าความคลาดเคลื่อนที่น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับการใช้วิธีอื่น นอกจากนี้ยังขาดความเป็นอิสระจากมาตรวัด คือ หากโมเดลของตัวแปรมีหน่วยในการวัดที่ต่างกันก็จะมีผลต่อการประมาณค่าด้วยวิธีนี้

4.2 วิธีกำลังสองน้อยที่สุดตามนัยทั่วไป (Generalized Least Squares : GLS) เป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์เมื่อข้อมูลมีความแปรปรวนของตัวแปรไม่เท่ากันทุกค่าของตัวแปรเหตุหรือมีความสัมพันธ์ระหว่างความคลาดเคลื่อน จึงต้องใช้วิธี GLS เพื่อปรับแก้ความแปรปรวนที่ไม่เท่ากัน

ข้อดีของการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วย GLS คือ ค่าประมาณที่ได้มีความคงเส้นคงวา (Consistency) มีประสิทธิภาพ และเป็นอิสระจากมาตรวัด

ข้อเสียของการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วย GLS คือ ถ้าตัวแปรที่สังเกตได้มีการแจกแจงที่โด่งหรือแบนกว่าโค้งปกติและกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก ค่าที่ประมาณได้จะไม่ถูกต้อง

4.3 วิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood : ML) เป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่แพร่หลายมากที่สุด วิธีประมาณค่าทำได้โดยการสมมติค่าพารามิเตอร์ขึ้นมาชุดหนึ่งแล้วหาค่าความเป็นไปได้ที่จะได้ค่าสังเกตของตัวแปรจากประชากรกลุ่มที่สมมติค่าพารามิเตอร์ไว้ ซึ่งจะต้องใช้การคำนวณทวนซ้ำ (Iteration) หลายครั้งจนกว่าค่าพารามิเตอร์ที่ได้จะมีความเข้าใกล้ (Converge) ค่าพารามิเตอร์ที่เป็นจริง ดังนั้นการวิเคราะห์ค่าประมาณพารามิเตอร์ส่วนใหญ่จึงมักใช้วิธีนี้

ข้อดีของการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วย ML คือ ค่าประมาณที่ได้มีความคงเส้นคงวา (Consistency) มีประสิทธิภาพ และเป็นอิสระจากมาตรวัด

4.4 วิธีกำลังสองน้อยที่สุดถ่วงน้ำหนักทั่วไป (Generalized Weighted Least Squares : WLS) เป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่มีการถ่วงน้ำหนักทั่วไปโดยมีการถ่วงน้ำหนักกับสมการโครงสร้างที่นำมาคำนวณ

4.5 วิธีกำลังสองน้อยที่สุดถ่วงน้ำหนักแนวทแยง (Diagonally Weighted Least Squares : DWLS) เป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์ที่พัฒนามาจากวิธี WLS คือ คำนวณค่าเฉพาะสมาชิกที่อยู่ในแนวทแยงของเมทริกซ์ จึงทำให้ได้ค่าประมาณพารามิเตอร์ที่ไม่มีประสิทธิภาพ แต่ค่าที่คำนวณได้เป็นค่าที่อยู่ระหว่างค่าที่ได้จากการคำนวณด้วยวิธี ULS และ WLS

4.6 วิธีใช้ตัวแปรเป็นเครื่องมือ (Instrumental Variable : IV) และวิธีกำลังสองน้อยที่สุดสองขั้น (Two – Stage Least Squares : TSLS) การประมาณค่าพารามิเตอร์ทั้งสองวิธีนี้ใช้เป็นค่าประมาณตั้งต้นสำหรับการประมาณค่าพารามิเตอร์วิธีอื่น ๆ ที่กล่าวมา เพราะหลักการของวิธีทั้งสอง คือ การกำหนดตัวแปรอ้างอิง (Reference variable) สำหรับตัวแปรแฝงในโมเดล ซึ่งโปรแกรมลิสมเรลจะนำตัวแปรอ้างอิงและตัวแปรสังเกตได้มาคำนวณค่าประมาณพารามิเตอร์

จากวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าวิธีที่เป็นที่นิยมและให้ค่าที่มีประสิทธิภาพ คือ การประมาณค่าด้วยวิธีความเป็นไปได้สูงสุด (ML)

5. ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล (Validation of the Model)

เมื่อได้ค่าพารามิเตอร์ที่บ่งบอกความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทั้งทางตรงและทางอ้อมแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่เป็นสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลด้วยโปรแกรมลิสมเรลจะให้ค่าสถิติที่ช่วยตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลได้ 5 วิธี (ครองสิน มิตะทัง. 2548: 49-51; อ้างอิงจาก นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2537: 45-49; Joreskog & Sorbom. 1989: 23-28; Long. 1983: 61-64; Bollen. 1989: 256-281, 335-338) ดังนี้

5.1 ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานและสหสัมพันธ์ของค่าประมาณพารามิเตอร์ (Standard Error and Correlation of Estimates) ผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรลจะให้ค่าประมาณพารามิเตอร์ ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ค่าสถิติที และสหสัมพันธ์ระหว่างค่าประมาณ ถ้าค่าประมาณที่ได้ไม่มีนัยสำคัญแสดงว่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานมีขนาดใหญ่ และโมเดลที่ใช้การวิจัยอาจยังไม่พอดี ถ้าสหสัมพันธ์ระหว่างค่าประมาณมีค่าสูงมากเป็นสัญญาณแสดงว่าโมเดลที่ใช้ในการวิจัยใกล้จะไม่เป็นบวกแน่นอนและโปรแกรมจะไม่สามารถประมาณค่าพารามิเตอร์ได้

5.2 สหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Multiple Correlations and Coefficients of Determination) ผลการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรลจะให้ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณและสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สำหรับตัวแปรสังเกตได้แยกทีละตัวและรวมทุกตัว รวมทั้งสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของสมการโครงสร้างด้วย ค่าสถิติเหล่านี้มีค่าสูงสุดไม่เกินหนึ่งและค่าที่สูงจึงจะแสดงว่าโมเดลมีค่าความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.3 ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Measures) ค่าสถิติในกลุ่มนี้ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องภาพรวมของทั้งโมเดล นอกจากนี้ยังใช้ประโยชน์ในการเปรียบเทียบโมเดลที่แตกต่างกันสองโมเดลได้ด้วยว่าโมเดลใดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากกว่ากัน การใช้ค่าสถิติวัดระดับความกลมกลืนนี้มี 4 ประเภท คือ

5.3.1 ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์ โดยคำนวณจากผลคูณของชั้นความอิสระกับค่าของฟังก์ชันความกลมกลืน ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าสูงมากแสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ โมเดลไม่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าสถิติไค-สแควร์มีค่าต่ำมาก ยิ่งมีค่าเข้าใกล้ศูนย์มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ข้อกำหนดของการใช้ค่าสถิติไค-สแควร์ มี 4 ประการ คือ

5.3.1.1 ตัวแปรภายนอกสังเกตได้ต้องมีการแจกแจงปกติ

5.3.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลต้องใช้เมทริกซ์ความแปรปรวน-ความแปรปรวนร่วม

5.3.1.3 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างต้องมีขนาดใหญ่ เพราะฟังก์ชันความกลมกลืนจะมีการแจกแจงแบบสถิติไค-สแควร์ต่อเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่เท่านั้น

5.3.1.4 ฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าเป็นศูนย์จริงตามสมมติฐานที่ใช้ทดสอบไค-สแควร์

5.3.2 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ดัชนี GFI มีค่าอยู่ระหว่าง 0 และ 1 ถ้าดัชนี GFI เข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องหรือกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.3.3 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of fit Index : AGFI) ได้จากการนำดัชนี GFI มาปรับแก้ โดยคำนึงถึงขนาดของความเป็นอิสระ จำนวนตัวแปร และกลุ่มตัวอย่าง ค่าดัชนี AGFI มีคุณสมบัติเช่นเดียวกับดัชนี GFI

5.3.4 ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (Root Mean Squared Residual : RMR) ดัชนี RMR เป็นดัชนีที่ใช้เปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลสองโมเดล เฉพาะกรณีที่เป็นการเปรียบเทียบโดยใช้ข้อมูลชุดเดียวกัน ค่าดัชนีของ RMR ยิ่งเข้าใกล้ 0 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.4 การวิเคราะห์เศษเหลือหรือความคลาดเคลื่อน (Analysis of Residuals) การตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ควรพิจารณาถึงความคลาดเคลื่อนมาตรฐานด้วย ถ้าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าความคลาดเคลื่อนในรูปคะแนนมาตรฐานไม่ควรมีค่าเกิน 2.00 ถ้ายังมีค่าเกิน 2.00 ต้องปรับโมเดล นอกจากนี้โปรแกรมลิสรอยยังให้ผลในรูปของกราฟคิวพล็อต (Q-Plot) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนกับค่าควอนไทล์ปกติ (Normal Quantiles) ถ้าได้กราฟมีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุม แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.5 การปรับโมเดล (Model Adjustment) เมื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลแล้วพบว่า โมเดลตามสมมติฐานยังไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ต้องมีการปรับแก้โมเดลใหม่ โดยพิจารณาจาก ดัชนีปรับแต่งโมเดล (Model Modification Indices) เป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์แต่ละตัวมีค่าเท่ากับค่าไค-สแควร์ที่จะลดลงเมื่อกำหนดให้พารามิเตอร์ตัวนั้นเป็นพารามิเตอร์อิสระหรือมีการผ่อนคลายข้อกำหนดเงื่อนไขบังคับของพารามิเตอร์ตัวนั้น ทำการปรับแต่งโมเดลไปเรื่อยๆ จนกว่าจะมีค่าเป็นศูนย์หรือเข้าใกล้ศูนย์ จึงจะสามารถนำค่าประมาณขนาดอิทธิพลไปใช้ในการอธิบายโมเดลความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลได้

6. การแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล (Translation of Results Analysis)

เป็นการนำค่าอิทธิพลที่ได้จากการคำนวณมาใช้อธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล โดยใช้ค่าอิทธิพลที่มีนัยสำคัญทางสถิติมาแทนค่าในโมเดล ซึ่งค่าอิทธิพลนี้จะบอกขนาดอิทธิพลและทิศทางของตัวแปรเหตุต่อตัวแปรผล โดยทิศทางของความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลมี 2 ประเภท คือ อิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยต่างประเทศ

แซงค์ (Schank, 1985: 1473-A) ได้วิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของกลุ่มต่าง ๆ เพื่อการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการมีส่วนร่วมมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนการศึกษา โดยให้องค์กรประกอบทางด้านบุคคลซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเป็นตัวแปรอิสระ และใช้การวางแผนกลยุทธ์และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเป็นตัวแปรตาม ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรเป็นประเด็นสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงในระบบโรงเรียน

เอเทรีย (Atria. 1999: 60-12A) ได้ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของกระบวนการประกันคุณภาพและแผนพัฒนาที่มีต่อทัศนคติของครูโรงเรียนรัฐบาลในการทำแผนพัฒนาโรงเรียนของมลรัฐอิลลินอยส์ในเมืองชิคาโก บนพื้นฐานของทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงองค์กรและทฤษฎีการจูงใจ ซึ่งทัศนคติเป็นส่วนประกอบหลักของทั้งสองทฤษฎี ผลการวิจัยพบว่า ครูในโรงเรียนรัฐบาลมลรัฐอิลลินอยส์มีเจตคติที่ดีต่อกระบวนการประกันคุณภาพและแผนพัฒนาโรงเรียนของมลรัฐอิลลินอยส์

สปายส์ (Spies. 1999: Online) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงผลักดันในการปฏิบัติงานของคณะทำงานเชิงสหวิทยาการในโรงเรียนมัธยมศึกษา : กรณีศึกษาเปรียบเทียบในการทำทนายและสนับสนุน ผลการวิจัยพบว่า มีการสนับสนุน 4 ประการที่สำคัญต่อการทำงานเป็นทีมของการสอนแบบสหวิทยาการ คือ 1) การสนับสนุนอย่างมีส่วนร่วม ที่สำคัญคือความเต็มใจของครู นักเรียน และผู้ปกครอง ที่แสดงออกในการทำงานเป็นทีมงานที่เข้ากันได้ 2) การสนับสนุนอย่างมีโครงสร้างคือการวางแผนการใช้เวลาของครู การจัดกลุ่มของนักเรียน และขนาดของห้องเรียน 3) การสนับสนุนจากผู้นำ ได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การสนับสนุนระหว่างบุคคล และการสนับสนุนในทีมงาน และ 4) สภาพแวดล้อม ได้แก่ มาตรฐานในการเรียนของท้องถิ่นและของรัฐ การร่วมคิดร่วมทำ วัฒนธรรมของโรงเรียน และประสบการณ์ในการพัฒนาอย่างมืออาชีพในการทำงานเป็นทีม

ฮาร์เปอร์และจอห์น (Harper; & John. 1999: 61-01A) ศึกษาการทำงานเป็นทีมในการประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาแผนงานในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น 2 โรงเรียนในมลรัฐอิลลินอยส์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคณะทำงานที่สอนแบบสหวิทยาการ (Interdisciplinary instructional teams) และคณะวางแผนพัฒนาโรงเรียนทั้งระบบ (School-wide improvement planning teams) ผลการวิจัยพบว่า 1) การประกันคุณภาพและการวางแผนพัฒนาเป็นแรงกระตุ้นแบบหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและกระบวนการวางแผนของทั้งสองโรงเรียน 2) ผู้บริหารโรงเรียนเป็นกุญแจสำคัญในการประสานการทำงานระหว่างคณะทำงานทั้งสอง 3) การประกันคุณภาพกระตุ้นให้การดำเนินงานด้านหลักสูตรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และ 4) ผู้ร่วมทำการวิจัย มีความเชื่อมั่นในกรอบแนวคิดในแผนพัฒนาโรงเรียน

4.2 งานวิจัยในประเทศ

จินตนา เสมาเงิน (2539: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตพื้นที่ซึ่งมีรายชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎร จำนวน 98 คราวเรือน ผลการศึกษาพบว่าการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานโครงการพัฒนาตำบล

ปัทมา ยัมพงศ์ (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมผู้นำ บรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 253 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบตัดขวาง พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการนำการบริหารคุณภาพโดยรวมที่ดำเนินการอยู่ในโรงพยาบาลสิงห์บุรี ได้แก่ การขาดความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิด

หลักการ และวิธีการบริหารทั่วทั้งองค์กร สมาชิกกลุ่มไม่เห็นความสำคัญของการทำกิจกรรมคุณภาพร่วมกัน ขาดความต่อเนื่องในงาน ขาดการติดตามและประเมินผล เจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติขาดจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพงาน

อัจฉรี จันทนจุลกะ (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของผู้ช่วยพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของผู้ช่วยพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ การไม่เข้าใจแนวคิดของการพัฒนาและรองรับคุณภาพโรงพยาบาล ไม่เห็นความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ ไม่มีเวลา เนื่องจากภาระงานมาก การสื่อสารไม่ชัดเจนหรือไม่ต่อเนื่อง ขาดความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงาน มีการประชุมร่วมกันน้อย และการยึดติดกับการทำงานระบบเดิม

เสาวลักษณ์ ภูวนกุล (2545: บทคัดย่อ) ศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลพิจิตร โดยประชากรเป็นพยาบาลที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปี จำนวน 197 คน ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีส่วนร่วมการตัดสินใจในการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกับผู้บริหารมากที่สุด สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาล ได้แก่ อัตรากำลังไม่เพียงพอ ขาดอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่จำเป็น ขาดการประชาสัมพันธ์ และขาดการติดต่อสื่อสารที่ดีในกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง

พงศ์วัช วิวัณฐ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเชิงบรรยายเพื่อศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรม และลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน สุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จิตาพร ประเสริฐสุด (2548: บทคัดย่อ, 58) ได้ทำการศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรกลุ่มบริการทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลลำลูกกา จำนวน 66 คน พบว่า บุคลากรจะมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็น ร่วมประสานงาน ร่วมตัดสินใจร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมติดตามตรวจสอบและประเมินผล และระดับการเข้ามีส่วนร่วมของบุคลากรขึ้นอยู่กับปัจจัยและเงื่อนไขต่าง ๆ มากมาย เช่น ความพร้อม ศักยภาพ ประสบการณ์ภาระงาน และที่สำคัญที่สุดคือเจตคติของบุคลากรที่มีต่องานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง สาย ข และสาย ค จำนวน 1,442 คน แบ่งเป็น 4 กลุ่มสาขาวิชา 23 หน่วยงาน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง สาย ข และ ค จำนวน 386 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ผู้วิจัยสำรวจหน่วยสมาชิกของประชากรจากงานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์แล้วจัดทำกรอบของการสุ่ม (Sampling frame) โดยใช้กลุ่มสาขาวิชาเป็นตัวแบ่งชั้น (Strata) ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา และหน่วยงาน ดังนี้

กลุ่มสาขาวิชา	ชื่อหน่วยงาน	จำนวนประชากร	
วิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี	คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	147	370
	คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง	29	
	คณะวิศวกรรมศาสตร์	89	
	สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร	105	
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	คณะแพทยศาสตร์	161	287
	คณะทันตแพทยศาสตร์	39	
	คณะสหเวชศาสตร์	49	
	คณะพยาบาลศาสตร์	30	
	คณะสาธารณสุขศาสตร์	8	
สังคมศาสตร์	คณะนิติศาสตร์	94	472
	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี	169	
	คณะรัฐศาสตร์	60	
	คณะเศรษฐศาสตร์	71	
	คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์	57	
	คณะสังคมวิทยาและมนุษยวิทยา	21	
มนุษยศาสตร์และอื่นๆ	คณะศิลปศาสตร์	128	312
	คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน	44	
	คณะศิลปกรรมศาสตร์	16	
	สถาบันภาษา	33	
	สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร	24	
	วิทยาลัยสหวิทยาการ ศูนย์ลำปาง	27	
	วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา	36	
	โครงการปริญญาเอกสหวิทยาการ	5	
รวม	23 หน่วยงาน	1,442	

ที่มา: งานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ข้อมูล ณ วันที่ 31 กันยายน 2549

1.3 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นการหาขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าเฉลี่ย โดยให้กลุ่มสาขาวิชาเป็นตัวแบ่งชั้น (Strata) และบุคลากรเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling unit) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดของความคลาดเคลื่อน (Limit of error) และระดับความเชื่อมั่น (Level of confidence : $1 - \alpha$) ที่ .95 โดยอาศัยข้อมูลในการประมาณค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.3.1 ค่าประมาณความแปรปรวนของประชากร (σ^2) ของแต่ละกลุ่มสาขาวิชา ซึ่งได้จากการนำแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 จำนวน 100 คน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี จำนวน 24 คน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 23 คน กลุ่มกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ จำนวน 28 คน และกลุ่มกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และอื่นๆ จำนวน 25 คน ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจริง พบว่า มีค่าความแปรปรวนเท่ากับ 353.014, 223.711, 281.921 และ 376.043 ตามลำดับ จากนั้นผู้วิจัยนำค่าความแปรปรวนนี้ไปประมาณค่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.3.2 ขนาดของความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 1.773 ซึ่งได้จากการนำแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาไปทดลองใช้ (Try out) พบว่า ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการประมาณค่าเฉลี่ย ($S_{\bar{x}}$) ในภาพรวมเท่ากับ .905 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมีความคลาดเคลื่อน ($Z_{\alpha/2} S_{\bar{x}}$) เท่ากับ 1.773 ซึ่งผู้วิจัยถือว่าเป็นขนาดที่เพียงพอในการนำผลการวิจัยไปตัดสินใจ

1.3.3 คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณเท่ากับ 300 คน นำมาจัดสรรในแต่ละกลุ่มสาขาวิชาอย่างเป็นสัดส่วน โดยอาศัยหลักการประมาณค่าเฉลี่ย ซึ่งจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาได้ดังนี้ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี จำนวน 77 คน กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ จำนวน 60 คน กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ จำนวน 98 คน และกลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และอื่นๆ จำนวน 65 คน

การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยวางแผนทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยเตรียมแบบสอบถามไว้จำนวน 400 ฉบับ เพื่อป้องกันการผิดพลาดและไม่เพียงพอของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดจากความไม่ตั้งใจในการทำแบบสอบถามหรือทำแบบสอบถามไม่ครบทุกฉบับ เมื่อทำการเก็บข้อมูลจริง พบว่าบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 392 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98 ของแบบสอบถามที่วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากการตรวจสอบความเรียบร้อยและคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ไว้ ทำให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 386 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.47 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ในการวิเคราะห์มาจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

กลุ่มสาขาวิชา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี	370	99
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	287	77
กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์	472	126
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และอื่นๆ	312	84
รวม	1,442	386

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 5 ฉบับ ดังนี้ ฉบับที่ 1 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ฉบับที่ 3 แบบสอบถามวัดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ

ฉบับที่ 4 แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสาร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ

ฉบับที่ 5 แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ

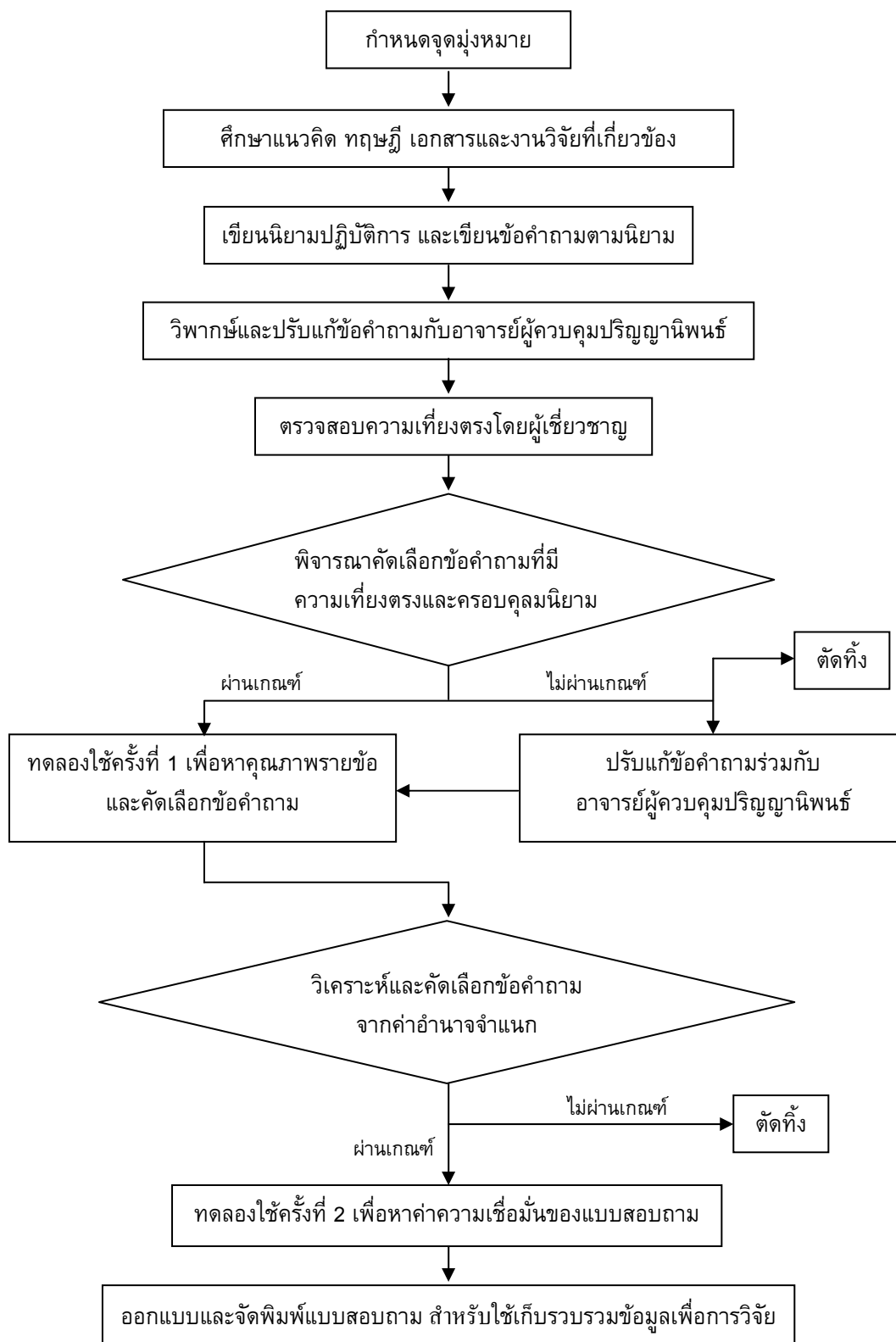
เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ได้แก่

1. แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
2. แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม
3. แบบสอบถามวัดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร
4. แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสาร
5. แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร

โดยมีวิธีดำเนินการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ ดังภาพประกอบ 8

วิธีการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



ภาพประกอบ 8 ลำดับขั้นตอนของการสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วม

จากภาพประกอบ 8 ลำดับขั้นตอนการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. เขียนนิยามปฏิบัติการของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเขียนตามคุณลักษณะที่ต้องการวัด
4. สร้างแบบสอบถามตามนิยามปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยเขียนข้อคำถามเป็นข้อความสั้น ๆ ที่มีทั้งข้อความเชิงบวกและเชิงลบ จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาวิพากษ์กับอาจารย์ควบคุมปริญญาโท พร้อมทั้งปรับแก้ข้อคำถามตามคำแนะนำ
5. ตรวจสอบคุณภาพขั้นต้น โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน เพื่อพิจารณาความสอดคล้องและความครอบคลุมของแบบสอบถามกับนิยามปฏิบัติการ
6. คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องจากการพิจารณา (IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ข้อใดผ่านเกณฑ์คัดไว้ ส่วนข้อคำถามใดที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ ต้องปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ทำให้ได้จำนวนข้อของแต่ละแบบสอบถามเป็นดังนี้

แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	จำนวน 29 ข้อ
แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม	จำนวน 19 ข้อ
แบบสอบถามวัดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร	จำนวน 18 ข้อ
แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสาร	จำนวน 19 ข้อ
แบบสอบถามบรรยากาศองค์กร	จำนวน 28 ข้อ

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out ครั้งที่ 1) กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสาย ข และ ค ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน

8. นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการวิเคราะห์ เพื่อหาคุณภาพรายข้อจากดัชนีอำนาจจำแนก โดยหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item total correlation) และอาศัยเกณฑ์ของแซกและนิวตัน (Sax; & Newton. 1997: 239) ในการพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามดังนี้

ค่าความสัมพันธ์	ระดับ
.31 – 1.00	จำแนกได้ดี
.10 - .30	จำแนกได้พอใช้
ค่าลบ - .09	จำแนกได้ไม่ดี

ในการพิจารณาค่าอำนาจจำแนกเพื่อคัดเลือกข้อคำถาม ผู้วิจัยตัดสินใจใช้ค่าความสัมพันธ์ที่ระดับ .30 ขึ้นไป พร้อมทั้งพิจารณาความครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการและทำการปรับปรุงข้อคำถามเป็นรายข้อ ปรากฏว่า แบบสอบถามมีค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ ดังนี้

แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 29 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง -.5715 - .7846 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ไว้ จำนวน 22 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ .3345 - .8015

แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม จำนวน 19 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .0667 - .8104 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ไว้ จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ .5387 - .8277

แบบสอบถามวัดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร จำนวน 18 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .0930 - .8508 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ไว้ จำนวน 14 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ .4353 - .8705

แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสาร จำนวน 19 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .2288 - .9115 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ไว้ จำนวน 17 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ .6246 - .9085

แบบสอบถามวัดบรรยากาศขององค์กร จำนวน 28 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง -.2145 - .8236 คัดเลือกข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ไว้ จำนวน 22 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ .3980 - .8346

9. นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกในข้อ 8 ไปทดลองใช้ครั้งที่ 2 กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสาย ข และ ค ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละฉบับเป็นดังนี้

แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9430

แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9401

แบบสอบถามวัดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9398

แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสาร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9707

แบบสอบถามวัดบรรยากาศขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9463

10. นำแบบสอบถามที่มีคุณภาพแล้วไปออกแบบและจัดพิมพ์เป็นฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. หน่วยงานที่สังกัด

กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี ได้แก่

- | | |
|---|---|
| ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| ☐ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | ☐ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร |

กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่

- | | |
|---|--|
| ☐ คณะแพทยศาสตร์ | ☐ คณะทันตแพทยศาสตร์ |
| ☐ คณะสหเวชศาสตร์ | ☐ คณะพยาบาลศาสตร์ |
| ☐ คณะสาธารณสุขศาสตร์ | |

กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ ได้แก่

- | | |
|--|--|
| ☐ คณะนิติศาสตร์ | ☐ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี |
| ☐ คณะรัฐศาสตร์ | ☐ คณะเศรษฐศาสตร์ |
| ☐ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ | ☐ คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา |

กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และอื่นๆ ได้แก่

- | | |
|--|---|
| ☐ คณะศิลปศาสตร์ | ☐ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน |
| ☐ คณะศิลปกรรมศาสตร์ | ☐ สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร |
| ☐ วิทยาลัยสหวิทยาการ ศูนย์ลำปาง | ☐ วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา |
| ☐ โครงการปริญญาเอกสหวิทยาการ | ☐ สถาบันภาษา |

3. ตำแหน่งงาน.....

ตอนที่ 2 แบบวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ
เพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
		ทุกครั้ง	เกือบทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง
0.	ท่านเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานในการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา.....					
00.	ท่านร่วมจัดทำเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลให้เหมาะสมกับแต่ละตัวบ่งชี้.....					
000.	ท่านร่วมวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของหน่วยงาน โดยการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย....					

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

ทุกครั้ง	ได้	5	คะแนน
เกือบทุกครั้ง	ได้	4	คะแนน
บ่อยครั้ง	ได้	3	คะแนน
บางครั้ง	ได้	2	คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	ได้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับสูง
3.50 – 4.49	มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับค่อนข้างสูง
2.50 – 3.49	มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.49	มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ
เพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย	ไม่ เห็นด้วย
0.	การประกันคุณภาพการศึกษาจะสัมฤทธิ์ ผลได้ ต้องเกิดจากความร่วมมือของทุกคน เป็นสำคัญ.....					
00.	ท่านรู้สึกว่าการประกันคุณภาพทำให้ท่าน กับเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันมากขึ้น					
000.	ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือในทุกกิจกรรม ประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน.....					

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

เห็นด้วยมาก	ได้	5	คะแนน
เห็นด้วยค่อนข้างมาก	ได้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ได้	3	คะแนน
เห็นด้วยค่อนข้างน้อย	ได้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ได้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับสูง
3.50 – 4.49	มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับค่อนข้างสูง
2.50 – 3.49	มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.49	มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพในระดับต่ำ

ตอนที่ 4 แบบวัดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ
เพียงช่องเดียวที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	จริงมาก	จริงค่อนข้างมาก	จริงปานกลาง	จริงค่อนข้างน้อย	จริงน้อย
0.	เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจและพร้อมจะช่วยเหลือท่านในการดำเนินงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....					
00.	ท่านได้รับรายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูลตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน.....					
000.	ท่านสามารถเบิกวัสดุ/อุปกรณ์สำนักงานจากหน่วยงาน เพื่อจัดทำแฟ้มข้อมูลรองรับการตรวจสอบคุณภาพได้ โดยไม่รู้สึกยุ่งยาก.....					

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

จริงมาก	ได้	5	คะแนน
จริงค่อนข้างมาก	ได้	4	คะแนน
จริงปานกลาง	ได้	3	คะแนน
จริงค่อนข้างน้อย	ได้	2	คะแนน
จริงน้อย	ได้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสูง
3.50 – 4.49	มีการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับค่อนข้างสูง
2.50 – 3.49	มีการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.49	มีการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับต่ำ

ตอนที่ 5 แบบวัดการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ
เพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย	ไม่ เห็นด้วย
0.	หน่วยงานแจ้งข้อมูลข่าวสารของการประกันคุณภาพที่มีความถูกต้อง ชัดเจน.....					
00.	หน่วยงานใช้การสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการแจ้งข่าวสารของการประกันคุณภาพการศึกษา.....					
000.	หน่วยงานติดประกาศข้อมูลข่าวสารของการประกันคุณภาพที่ท่านสามารถพบเห็นได้ง่ายและกระจายอย่างทั่วถึง.....					

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

เห็นด้วยมาก	ได้	5	คะแนน
เห็นด้วยค่อนข้างมาก	ได้	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	ได้	3	คะแนน
เห็นด้วยค่อนข้างน้อย	ได้	2	คะแนน
เห็นด้วยน้อย	ได้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	องค์กรมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับสูง
3.50 – 4.49	องค์กรมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับค่อนข้างสูง
2.50 – 3.49	องค์กรมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	องค์กรมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.49	องค์กรมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในระดับต่ำ

ตอนที่ 6 แบบวัดบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ
เพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย	ไม่ เห็นด้วย
0.	โครงสร้างการทำงานของสำนักงานมีความ คล่องตัวในการประสานงานกับหน่วยงาน อื่น.....					
00.	ผู้บังคับบัญชาใช้หลักประชาธิปไตยในการ ตัดสินใจข้อขัดแย้งในการทำงานของ ผู้ใต้บังคับบัญชา.....					
000.	เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถ ปรึกษาหารือหรือขอความช่วยเหลือจาก เพื่อนร่วมงานได้.....					

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

จริงมาก	ได้	5	คะแนน
จริงค่อนข้างมาก	ได้	4	คะแนน
จริงปานกลาง	ได้	3	คะแนน
จริงค่อนข้างน้อย	ได้	2	คะแนน
จริงน้อย	ได้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพในระดับสูง
3.50 – 4.49	มีบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพในระดับค่อนข้างสูง
2.49 – 3.49	มีบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพในระดับค่อนข้างต่ำ
1.00 – 1.49	มีบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพในระดับต่ำ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3.2 นำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลยื่นต่ออธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในวันที่ 29 มกราคม 2550 เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งนัดหมายวันเวลาที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้เดินทางไปเก็บข้อมูลด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์ และศูนย์รังสิต สำหรับมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์ลำปาง ผู้วิจัยติดต่อประสานงานให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2550 ถึงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2550

3.4 ตรวจสอบและคัดแยกแบบสอบถามที่ได้รับการตอบไม่สมบูรณ์ หรือตอบไม่ครบทุกฉบับ

3.5 ทำการลงรหัส จัดระบบข้อมูล วิเคราะห์ค่าสถิติเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน และเขียนรายงานผลการวิจัย

4. การจัดการและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยระเบียบวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 11.5 และ LISREL for Window Version 8.52 ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

4.1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา เพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะการแจกแจงของตัวแปร โดยคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

4.2 หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุ และตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่านำหนักความสำคัญด้วยค่าที (t-test)

4.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลลิสเรลตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทำการวิเคราะห์อิทธิพลทั้งทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุ ซึ่งใช้การประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : ML) เพื่อวิเคราะห์

โมเดลตามสมมติฐานที่กำหนด มีค่าสถิติสำคัญที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนี้

4.3.1 ค่าไค-สแควร์ (Chi – Square : χ^2) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความกลมกลืนของโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าไค-สแควร์ มีค่าสูงมาก และมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรืออีกนัยหนึ่งคือโมเดลตามสมมติฐานยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยต้องดำเนินการปรับโมเดลต่อไปจนเมื่อค่าไค-สแควร์มีค่าต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงแสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.3.2 ดัชนีวัดความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) และดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) ค่า GFI และ AGFI ควรจะมีค่าสูงกว่า 0.90

4.3.3 ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual : SRMR) แสดงขนาดของส่วนที่เหลือ โดยเฉลี่ยจากการเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าดัชนี SRMR ควรจะมีค่าต่ำกว่า 0.05

4.3.4 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation : RMSEA) เป็นค่าสถิติจากข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าไค-สแควร์ว่าโมเดลอิสระตามสมมติฐานมีความเที่ยงตรงนั้นไม่สอดคล้องกับความจริง และเมื่อเพิ่มพารามิเตอร์อิสระและค่าสถิติมีค่าลดลง เนื่องจากค่าสถิตินี้ขึ้นอยู่กับประชากรและชั้นของความอิสระ RMSEA ควรจะมีค่าต่ำกว่า 0.05 หรือไม่เกิน 0.08 ซึ่งแสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากข้อ 4.3.1 ถึง 4.3.4 สามารถสรุปค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสถิติและเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สถิติที่ใช้ตรวจสอบ	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา
ค่าไค-สแควร์ (Chi – Square : χ^2)	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
ดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI)	มากกว่า .90
ดัชนีวัดความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	มากกว่า .90
ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (SRMR)	น้อยกว่า .05
ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA)	น้อยกว่า .05

สถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในตาราง 3 นั้น ใช้พิจารณาโมเดลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หากค่าสถิติที่คำนวณได้ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดก็จะต้องทำการปรับโมเดลใหม่ โดยอาศัยเหตุผลเชิงทฤษฎีและค่าดัชนีปรับแต่งโมเดล (Model modification indices) ซึ่งเป็นค่าสถิติเฉพาะของพารามิเตอร์แต่ละตัวทำการปรับโมเดลจนได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีค่าสถิติตามเกณฑ์ที่กำหนด

นอกจากสถิติที่แสดงดังตาราง 3 แล้ว การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์นั้น ควรต้องพิจารณาถึงการวิเคราะห์เศษเหลือของความคลาดเคลื่อน (Analysis of residuals) ถ้าโมเดลตามสมมติฐานสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ค่าความคลาดเคลื่อนในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized residual) ไม่ควรเกิน 2.00 ถ้ายังมีค่าเกิน 2.00 ต้องปรับโมเดลใหม่ และแสดงผลในรูปของกราฟ (Q-plot) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความคลาดเคลื่อนกับค่าควอไทล์ปกติ (Normal quantiles) ถ้าได้กราฟที่มีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุม แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. นำเสนอค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม ของตัวแปรที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis)

2. สถิติที่ใช้ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

2.1 การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อใช้ในการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากร โดยใช้สูตรการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ด้วยความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($\alpha = .05$) ซึ่งมีค่า $Z_{\alpha/2} = 1.96$ ใช้สูตร (มยุรี ศรีชัย. 2538: 104)

$$n = \frac{\left(\sum_{g=1}^L \frac{N_g^2 \delta_g^2}{W_g} \right)}{\frac{N^2 e^2}{Z_{\alpha/2}^2} + \sum_{g=1}^L N_g \delta_g^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
	L	แทน	จำนวนกลุ่มสาขาวิชา (4 กลุ่ม)

N_g	แทน	จำนวนประชากรในแต่ละชั้น
δ_g^2	แทน	ความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของประชากรในแต่ละชั้น
W_g	แทน	$\frac{N_g}{N}$
e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า $\left(Z_{\alpha/2} S_{\bar{x}} \right)$

2.2 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้น ใช้สูตร (สุชาติดา กิระนันท์. 2542: 119)

$$n_g = n \frac{N_g}{N}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	n_g	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้น
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
	N_g	แทน	ขนาดของประชากรในแต่ละชั้น

3. สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

3.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจ (Face Validity) ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruency : IOC) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545: 95)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ	IOC	แทน	ค่าดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.2 การวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item analysis) เพื่อหาอำนาจจำแนกของข้อคำถามรายข้อ โดยหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลือทั้งหมด (Item total correlation) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) (บุญเชิด ภิญโญนนันทพงษ์. 2545: 84) ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{S_{xy}}{S_x S_y}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
	S_{xy}	แทน	ค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของข้อที่เหลือ
	S_x	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรายข้อ
	S_y	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรวมของข้อที่เหลือ

3.4 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (บุญเชิด ภิญโญนนันทพงษ์. 2545 : 131)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนรายข้อ
	S_t^2	แทน	ความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

4. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

4.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546: 314)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum X \sum Y$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X กับคะแนนชุด Y
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ทดสอบนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้ t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 317; อ้างอิงจาก Welkowitz. 1971: 158)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad ; \quad d_f = N - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าจากการแจกแจงแบบที
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	d_f	แทน	ชั้นความอิสระ (Degrees of freedom)

4.3 สถิติที่ใช้ในการประมาณค่าพารามิเตอร์ โดยใช้วิธีความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates : ML) ตามโมเดลที่เป็นกรอบแนวคิดของการวิจัย (Joreskog ; & Sorbom. 1989: 21)

$$F = \text{Log}|F| + \text{tr}(S \Sigma^{-1}) - \text{Log}|S| + k$$

เมื่อ	F	แทน	ฟังก์ชันความกลมกลืน
	S	แทน	เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
	Σ	แทน	เมทริกซ์ความแปรปรวน – ความแปรปรวนร่วม ที่ได้จากค่าพารามิเตอร์
	k	แทน	จำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ในโมเดล LISREL
	tr	แทน	ผลรวมสมาชิกในแนวทแยงของเมทริกซ์

4.4 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดล โดยการวิเคราะห์อิทธิพล (Path Analysis) แล้วพิจารณาค่าดัชนีความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีดัชนีความกลมกลืนที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าไค-สแควร์ (Chi – Square) เป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติ มีสูตรคำนวณดังนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542: 56)

$$\chi^2 = (n-1)F[s, \sum(\theta)] \quad ; \quad df = [k(k+1)/2] - t$$

เมื่อ χ^2	แทน	ค่าไค-สแควร์
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$F[s, \sum(\theta)]$	แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืนของโมเดลจากพารามิเตอร์ θ
k	แทน	จำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ในโมเดล LISREL
t	แทน	จำนวนพารามิเตอร์อิสระ
df	แทน	ชั้นความอิสระ (Degrees of freedom)

ค่า χ^2 ควรจะมีค่าต่ำและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงจะบ่งชี้ได้ว่าโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์มีความสอดคล้องกันหรือมีความกลมกลืนกันพอดี

4.5 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Good of Fit Index : GFI) เป็นดัชนีเปรียบเทียบระดับความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของโมเดลที่ยังไม่ได้ปรับแก้ ซึ่งโมเดลที่ปรับแก้แล้วควรมีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป มีสูตรคำนวณดังนี้ (Joreskog; & Sorbom. 1993: 123)

$$GFI = 1 - \{F[s, \sum(\theta)] / F[s, \sum(0)]\}$$

เมื่อ GFI	แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
$F[s, \sum(\theta)]$	แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืนของโมเดลจากพารามิเตอร์ θ
$F[s, \sum(0)]$	แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืนของโมเดลที่ไม่มีพารามิเตอร์

4.6 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) เมื่อนำดัชนี GFI มาปรับแก้แล้วโดยคำนึงถึงชั้นความเป็นอิสระ ซึ่งรวมทั้งจำนวนตัวแปรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ควรมีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป มีสูตรคำนวณดังนี้ (Joreskog; & Sorbom. 1993: 123)

$$AGFI = 1 - [(1/2d)(k)(k+1)](1 - GFI)$$

เมื่อ	AGFI แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว
	GFI แทน	ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน
	d แทน	ชั้นความอิสระ (Degrees of freedom)
	k แทน	จำนวนตัวแปรที่สังเกตได้ในโมเดล LISREL

ดัชนี GFI และ AGFI จะมีค่าระหว่าง 0 และ 1 ถ้าดัชนี GFI และ AGFI มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.7 ดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Squared Error of Approximation : RMSEA) ดังสูตรต่อไปนี้ (นงลักษณ์ วิรัชชัย. 2542: 56)

$$RMSEA = \sqrt{FO/d}$$

เมื่อ	RMSEA แทน	ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความแตกต่างโดยประมาณ
	FO แทน	$Max.\{F - (d/n), 0\}$
	F แทน	ค่าต่ำสุดของฟังก์ชันความกลมกลืนของโมเดลจากพารามิเตอร์ θ
	d แทน	ชั้นความอิสระ (Degrees of freedom)
	n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
$S_{\bar{x}}$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณค่าเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
χ^2	แทน	ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square)
GFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)
AGFI	แทน	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index)
SRMR	แทน	ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Square Residual)
RMSEA	แทน	ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation)
DE	แทน	อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
IE	แทน	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
TE	แทน	อิทธิพลรวม (Total Effect)
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการปฏิเสธสมมติฐาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.2 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 5 ตัวแปร จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 386 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ดังตาราง 4 และ 5

ตาราง 4 จำนวนคนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	จำนวนคน	ค่าร้อยละ
เพศ (GEN)		
ชาย	92	23.83
หญิง	294	76.17
กลุ่มสาขาวิชา (OFF)		
วิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี	99	25.65
วิทยาศาสตร์สุขภาพ	77	19.95
สังคมศาสตร์	126	32.64
มนุษยศาสตร์และอื่นๆ	84	21.76

จากตาราง 4 พบว่า บุคลากรของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง (ร้อยละ 76.17) ซึ่งจากการแบ่งการทำงานตามกลุ่มสาขาวิชา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ (ร้อยละ 32.64)

การวิเคราะห์ข้อมูลจากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยที่มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดบรรยากาศองค์กร การติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แสดงในรูปค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) ค่าความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) ดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าสถิติพื้นฐาน ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	$\bar{X}$	S	MIN	MAX	Skewness	Kurtosis
ปัจจัยสภาพแวดล้อม						
บรรยากาศองค์กร	3.308	.663	1.00	5.00	-.422	.972
การติดต่อสื่อสาร	3.106	.742	1.06	5.00	-.083	.322
ปัจจัยส่วนบุคคล						
การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร	3.167	.736	1.00	4.79	-.366	.287
เจตคติต่อการมีส่วนร่วม	3.802	.722	1.47	5.00	-.753	.759
ตัวแปรตาม						
การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา	2.684	.890	1.00	4.82	.181	-.546

จากตาราง 5 เมื่อจำแนกบุคลากรในการวิจัยครั้งนี้ตามปัจจัยเชิงสาเหตุ ประกอบด้วย 2 กลุ่มปัจจัย คือ กลุ่มปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง และองค์กรมีการติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง ค่าความเบ้ของตัวแปรทั้งสองมีค่าเป็นลบ แสดงว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสารสูงกว่าค่าเฉลี่ย นอกจากนี้ ค่าความเบ้ของตัวแปรการติดต่อสื่อสารยังมีค่าเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่า คะแนนของตัวแปรการติดต่อสื่อสารมีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ ส่วนค่าความโด่งของตัวแปรทั้งสองมีค่าเป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้งคู่มีการแจกแจงโด่งกว่าปกติ

ในตัวแปรกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง และมีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ของตัวแปรทั้งสองมีค่าเป็นลบ แสดงว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมสูงกว่าค่าเฉลี่ย และค่าความเบ้ของทั้งสองตัวแปรมีค่าไม่เข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่า ตัวแปรการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมมีลักษณะการแจกแจงไม่เป็นโค้งปกติ ส่วนค่าความโด่งของตัวแปรทั้งสองมีค่าเป็นบวก แสดงว่า ตัวแปรทั้งคู่มีการแจกแจงโด่งกว่าปกติ

ในตัวแปรตาม คือ การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาค่าความเบ้ของตัวแปรแล้วพบว่า มีค่าเป็นบวก แสดงว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาต่ำกว่าค่าเฉลี่ย แต่ค่าความเบ้ของตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามีค่าเข้าใกล้ศูนย์ แสดงว่า คะแนนของตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามีลักษณะการแจกแจงใกล้เคียงโค้งปกติ ส่วนค่าความโด่งของตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามีค่า

เป็นลบ แสดงว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมในประกันคุณภาพการศึกษา มีการแจกแจงแบบราบกว่าปกติ (ค่าความโด่งเป็นลบ)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบการกระจายของข้อมูลอีกครั้งโดยใช้ Kolmogorov-Smirnov test (ภาคผนวก จ) จากผลการทดสอบ พบว่า ตัวแปรที่มีการกระจายไม่เป็นโค้งปกติ (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05) จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรบรรยากาศองค์กร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม

จากผลการทดสอบข้างต้นชี้ให้เห็นชัดว่าการกระจายของตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่ไม่เป็นโค้งปกติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการแปลงข้อมูลแต่ละตัวแปรให้เป็นโค้งปกติตามข้อตกลงเบื้องต้น ด้วยโปรแกรม PRELIS (ภาคผนวก ฉ) ผลจากการแปลงข้อมูลให้เป็นโค้งปกติ พบว่า ค่า P-Value ในทุกตัวแปรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า ตัวแปรทุกตัวมีการกระจายเป็นโค้งปกติ ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงข้อหนึ่งของการวิเคราะห์อิทธิพลด้วยโปรแกรมลิสเรล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาค่าความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้วิธีของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	CLIM	COMM	SUPO	ATTI	PART
บรรยากาศองค์กร (CLIM)	1.000	.761**	.769**	.571**	.522**
การติดต่อสื่อสาร (COMM)		1.000	.791**	.506**	.598**
การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร (SUPO)			1.000	.445**	.601**
เจตคติต่อการมีส่วนร่วม (ATTI)				1.000	.448**
การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา (PART)					1.000

**p < .01

จากตาราง 6 พบว่า ตัวแปรแต่ละคู่มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุอยู่ระหว่าง .445 - .791 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรตามมีค่าอยู่ระหว่าง .448 - .601 ซึ่งตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามากที่สุดคือ การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร ($r = .601$) รองลงมา ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ($r = .598$) บรรยากาศองค์กร ($r = .522$) และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม ($r = .448$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ไว้ดังนี้

PART	แทน	การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
CLIM	แทน	บรรยากาศองค์กร
COMM	แทน	การติดต่อสื่อสาร
SUPO	แทน	การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร
ATTP	แทน	เจตคติต่อการมีส่วนร่วม

หลังจากกำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแล้ว ผู้วิจัยเริ่มดำเนินการแปลงคะแนนให้มีการกระจายเป็นโค้งปกติแล้วสร้างเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นข้อมูลนำเข้า และทำการประมาณค่าโดยวิธีไลเคิลฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood) โดยใช้โปรแกรม LISREL 8.52 ในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 7

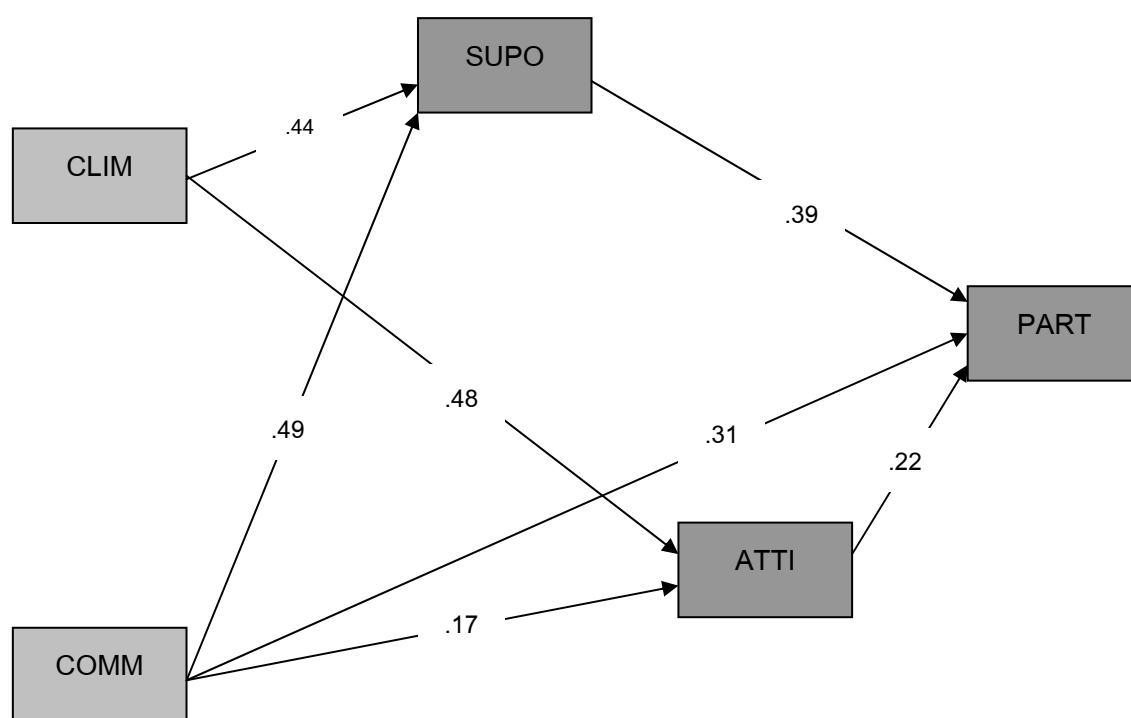
ตาราง 7 ค่าสถิติจากการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลลิสเรลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าสถิติที่ตรวจสอบ	เกณฑ์การตรวจสอบ	ค่าสถิติในโมเดล
ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square) ที่ $df = 2$	ไม่มีนัยสำคัญ	2.41
ระดับความน่าจะเป็น (Probability leave)	$> .05$	0.30
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	$\geq .90$	1.00
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	$\geq .90$	0.98
ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (SRMR)	$\leq .05$	0.0095
ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA)	$\leq .05$	0.023

ตาราง 7 พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ค่าไค-สแควร์ = 2.41; $df = 2$ ($p = 0.30$) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าดัชนีอื่น ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ ได้แก่ ดัชนี GFI และ AGFI มีค่าเท่ากับ 1.00 และ 0.98 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์คือ 0.90 ค่า SRMR และ RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.0095 และ 0.023 ตามลำดับ ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์คือ 0.05 และได้กราฟคิวพล็อต (Q-Plot) ที่มีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุม (ดังแสดงในภาคผนวก จ) จึงสามารถแสดงได้ว่าโมเดลการวิจัยตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.2 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อได้โมเดลที่มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว ผู้วิจัยจึงนำเสนอค่าสถิติเพื่อตอบสนองสมมติฐาน โดยการเสนอภาพประกอบโมเดลที่ผ่านเกณฑ์การตรวจสอบในภาพรวม และตารางแสดงค่าอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) และอิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ดังแสดงในภาพประกอบ 9 และตาราง 8



ภาพประกอบ 9 ผลการตรวจสอบโมเดลสมมติฐานปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล								
	บรรยากาศองค์กร			การติดต่อสื่อสาร					
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
บรรยากาศองค์กร	.44	-	.44	.48	-	.48	-	.28	.28
การติดต่อสื่อสาร	.49	-	.49	.17	-	.17	.31	.22	.53
สมการโครงสร้างตัวแปร	SUPO			ATTI			PART		
R-Square (R^2)	.69			.34			.43		

หมายเหตุ 1) ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม และ TE = อิทธิพลรวม

จากภาพประกอบ 9 และตาราง 8 พบว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .44) และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .48) ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1 โดยบรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อเจตคติต่อการมีส่วนร่วมสูงกว่าการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร แต่ไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมของบรรยากาศองค์กรที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยส่งอิทธิพลผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .28) สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

เมื่อพิจารณาถึงอิทธิพลรวมของบรรยากาศองค์กร พบว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อเจตคติต่อการมีส่วนร่วมสูงสุด (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .48) รองลงมาคือ การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .44) และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .28) ตามลำดับ

การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .49) เจตคติต่อการมีส่วนร่วม (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .17) และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .31) หมายความว่า การที่บุคลากรรับรู้ว่าจะองค์กรมีระบบการติดต่อสื่อสารดี ส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ว่าได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กรสูง ทำให้มีเจตคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วม และเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมของการติดต่อสื่อสารที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกัน

คุณภาพการศึกษาโดยส่งอิทธิพลผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .22) สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4

การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรและเจตคติต่อการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลทางตรงทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา (สัมประสิทธิ์อิทธิพล = .39 และ .22 ตามลำดับ) สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 5

เมื่อพิจารณาสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า มีค่าเท่ากับ .43 แสดงว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษาในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ร้อยละ 43 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรภายในแต่ละตัว คือ บรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสาร มีค่าเท่ากับ .69 และ .34 แสดงว่าตัวแปรสาเหตุสามารถอธิบายความแปรปรวนของบรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสาร ได้ร้อยละ 69 และ 34 ตามลำดับ

จากโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 386 คน เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ภายในโมเดล พบว่า ตัวแปรกลุ่มปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ ตัวแปรบรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสารส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา คือ บรรยากาศองค์กรส่งผลทางตรงต่อการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม ส่งผลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม ส่วนการติดต่อสื่อสารส่งผลทางตรงต่อการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร เจตคติต่อการมีส่วนร่วม และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ส่งผลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม และตัวแปรกลุ่มปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมส่งผลเฉพาะทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปวัตถุประสงค์ และวิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal relationship model) ของตัวแปรด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ บรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสาร และด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เฉพาะสำหรับการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 2 ข้อ คือ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และ 2. เพื่อศึกษาตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายงานสนับสนุนของหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ที่ปฏิบัติงานอยู่ในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2549 ประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง สาย ข และสาย ค จำนวน 1,442 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 386 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้กลุ่มสาขาวิชาเป็นตัวแปรแบ่งชั้น (Strata) และตัวบุคลากรเป็นหน่วยการสุ่ม (Sampling unit)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย แบ่งเป็น 6 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9430 ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม จำนวน 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9401 ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร จำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9398 ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสาร จำนวน 17 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9707 ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดบรรยากาศองค์กร จำนวน 22 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9463

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานที่มีการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์และศูนย์รังสิต ด้วยตนเอง สำหรับศูนย์ลำปางผู้วิจัยติดต่อประสานงานให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยเตรียมแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ฉบับ

เพื่อป้องกันการผิดพลาดและไม่เพียงพอของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดจากความไม่ตั้งใจในการทำแบบสอบถามหรือทำแบบสอบถามไม่ครบทุกฉบับ เมื่อทำการเก็บข้อมูลจริง พบว่า บุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี โดยผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 392 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98 ของแบบสอบถามที่วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากการตรวจสอบความเรียบร้อยและคัดเลือกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ไว้ ทำให้ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 386 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.47 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยโปรแกรม SPSS for Window Version 11.5 และใช้เทคนิคการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรสาเหตุที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้ตัวแปรสังเกต (Observed variable) ด้วยโปรแกรม LISREL Version 8.52 ประเมินค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลค์ลิสต์สูงสุด (ML) ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้ค่า χ^2 , GFI, AGFI, SRMR และ RMSEA เป็นดัชนีวัดระดับความกลมกลืน ผลการวิเคราะห์เสนอในรูปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแสดงอิทธิพลของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งตารางแสดงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

ผลการตรวจสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรตาม (Simple correlation) มีค่าอยู่ระหว่าง .448 - .791 และมีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (Chi-Square : χ^2) เท่ากับที่ 2.41 ที่ชั้นความอิสระ (df) 2 ค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ 0.30 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) เท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) เท่ากับ 0.98 ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Square Residual : SRMR) เท่ากับ 0.095 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) มีค่าประมาณ 0.023 ค่าความคลาดเคลื่อนในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized residuals) ได้ค่าต่ำสุดเท่ากับ -1.26 ค่าสูงสุดประมาณ 0.001 (ซึ่งค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานไม่ควรเกิน 2) แสดงว่าโมเดลมีความเที่ยงตรง และได้กราฟคิวพล็อต (Q-Plot) ที่มีความชันมากกว่าเส้นทแยงมุม ซึ่งแสดงได้ว่าโมเดลการวิจัยตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สรุปผลการวิจัย

1. ความสัมพันธ์ของตัวแปรสาเหตุกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า โดยตัวแปรสาเหตุที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงที่สุด คือ การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร ($r = .601$) รองลงมา ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ($r = .598$) บรรยากาศองค์กร ($r = .522$) และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม ($r = .448$) ตามลำดับ

2. โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าสถิติที่ได้จากการตรวจสอบโมเดลทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ คือ ค่าไค-สแควร์เท่ากับ 2.41 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index : GFI) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index : AGFI) และค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Square Residual : SRMR) มีค่าเท่ากับ 1.00, 0.98 และ 0.095 ตามลำดับ ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA) มีค่าประมาณ 0.023 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า มีค่าเท่ากับ .43 นั้นแสดงว่า ตัวแปรที่นำมาศึกษาในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ร้อยละ 43 และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรภายในแต่ละตัว คือ บรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสาร มีค่าเท่ากับ .69 และ .34 แสดงว่าตัวแปรสาเหตุสามารถอธิบายความแปรปรวนของบรรยากาศองค์กร และการติดต่อสื่อสาร ได้ร้อยละ 69 และ 34 ตามลำดับ

3. เมื่อพิจารณาตารางแสดงอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาพบว่า ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.31, 0.39 และ 0.22 ตามลำดับ แต่ไม่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรบรรยากาศองค์กร สำหรับอิทธิพลทางอ้อมของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับจากตัวแปรบรรยากาศองค์กร ผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.28 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการติดต่อสื่อสาร โดยส่งอิทธิพลผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.22

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า โมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และตัวแปรสาเหตุทั้ง 4 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ร้อยละ 43 ที่เหลืออีกร้อยละ 57 เป็นอิทธิพลของตัวแปรที่ไม่ถูกเลือกเข้ามาในโมเดล ถ้าสามารถนำตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องเข้ามาวิเคราะห์ด้วยอาจทำให้โมเดลสามารถอธิบายการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้เพิ่มขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรเกิดจากตัวแปรปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถนำมาศึกษาได้อย่างครอบคลุมครบถ้วน แต่จากตัวแปรที่ผู้วิจัยเลือกมาศึกษา พบว่า บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

1. บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านทางการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม นั่นคือ การที่องค์กรมีบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการทำงานย่อมส่งผลให้บุคลากรเกิดการรับรู้ที่ตนได้รับแรงสนับสนุนขององค์กรที่สูง และมีเจตคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาที่มากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบรรยากาศองค์กรเป็นสภาพแวดล้อมทางสังคมจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อจิตใจหรืออารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น บรรยากาศองค์กรที่ดีมีโครงสร้างขององค์กรที่เป็นระบบ มีกฎระเบียบ และข้อบังคับที่ทันสมัยและเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร การบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาให้ความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำคำปรึกษาที่ดีซึ่งกันและกัน ย่อมทำให้ตนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และมีความต้องการที่จะทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมเดียวกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของ มนุญ วงศ์นารี (2529: 25) ที่ชี้ให้เห็นได้ว่าบรรยากาศองค์กรโดยรวมมีอิทธิพลสำคัญที่สามารถครอบงำตัวบุคคล ตลอดจนพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงาน เนื่องจากบรรยากาศองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร ที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติของผู้ปฏิบัติงานให้มีความสนใจในการทำงาน มีความร่วมมือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการทำงานหรืออาจกล่าวได้ว่า บุคคลที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่มีบรรยากาศในการทำงานดี ก็ย่อมมีความสุขในการทำงานและอยากเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล (2547: 92) ที่ทำการศึกษาศักยภาพและสาเหตุของผลการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล พบว่า บรรยากาศองค์กรส่งผลโดยอ้อมต่อการปฏิบัติงานรวม โดยผ่านตัวแปรในระดับบุคคล ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร ความพึง

พอใจในการทำงาน การรับรู้บทบาท ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ปรีชาเชิงอารมณ์ อิทธิบาท 4 และสังคหวัตถุ 4 ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงควรส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นบรรยากาศที่ลักษณะของการทำงานเป็นทีมและเอื้อต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

2. การติดต่อสื่อสารมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา นั่นคือ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรดีส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีความชัดเจน ถูกต้อง ต่อเนื่อง และทันต่อเหตุการณ์ ทำให้บุคลากรในองค์กร มีความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มากขึ้น เมื่อมีความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มากแล้ว ย่อมอยากที่จะแสดงความรู้ความสามารถที่ตนมีเพื่อพัฒนาองค์กร โดยการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่ขององค์กรจัดขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ จีรนนท์ จันทร์สว่าง (2547: 98) ที่ศึกษาทัศนคติของครูประถมวัยต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูประถมวัยที่เปิดรับสื่อข่าวสารมากกว่า 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จะมีทัศนคติต่อการประกันคุณภาพค่อนข้างสูง แสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารทำให้คนมีความรู้มากขึ้น มีความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่ดีขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาดีขึ้นกว่าเดิม

นอกจากนี้ การติดต่อสื่อสารยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม นั่นคือ การที่องค์กรมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีส่งผลให้เกิดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรที่สูงขึ้น และมีเจตคติที่ดีต่อการมีส่วนร่วมการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการติดต่อสื่อสารทำให้คนเกิดความรู้ใหม่หรือมีความรู้ที่เพิ่มขึ้น ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลวิน (แสงเทียน ธรรมลิขิตกุล. 2541: 59; อ้างอิงจาก Lewin. 1947) ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงเจตคติมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วย นอกจากนี้ ปราณี วิจิตรจิตเลิศ (2547: 103-104) ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การรับรู้นโยบายองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร การรับรู้นโยบายองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารมีส่วนทำให้บุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ยอมรับและเห็นด้วยกับการนำนโยบายของโรงพยาบาลไปปฏิบัติมากขึ้น

3. การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา นั่นคือ การที่บุคคลรับรู้ว่าตนได้รับแรงสนับสนุนจากองค์กรสูง ย่อมส่งผลให้บุคคลเกิดความอยากเข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อบุคคลเกิดการรับรู้ว่าตนได้รับการดูแล เอาใจใส่ จากองค์กรก็จะเกิดเป็นภาวะผูกพัน รู้สึกเป็นหนี้บุญคุณองค์กร และพยายามที่จะตอบแทนด้วยพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ และร่วมกิจกรรมทุกอย่างขององค์กรด้วยความเต็มใจ ไอเซนเบอเกอร์; ฟาโซโล; และ เดวิส-ลามาสโต (Eisenberger; Fasolo; & Davis LaMastro. 1990) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้แรงสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการทำงานในกลุ่มตัวอย่างหลากหลายอาชีพ พบว่า การรับรู้แรงสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม

การทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญา ณ วันจันทร์ (2536: 63) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน พบว่า การรับรู้แรงสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การศึกษาของ พูลศรี ไม้ทอง (2543: 134-135) ยังพบว่า ผู้บริหารมีความสำคัญอย่างมากในการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการทำงานของครู นอกจากผู้บริหารแล้ว แรงสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานก็เป็นสิ่งสำคัญและส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการทำงานด้วยเช่นกัน ดังนั้น การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรจึงส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา

4. เจตคติต่อการมีส่วนร่วมมีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา นั่นคือ การที่บุคคลมีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมสูงย่อมทำให้เกิดพฤติกรรมที่เข้ามามีส่วนร่วมในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสูงตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจตคติซึ่งเป็นจิตลักษณะหนึ่งของบุคคลที่เกิดจากการรู้คิดเชิงประเมินค่าต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่ามีคุณประโยชน์หรือมีโทษ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกโน้มน้าวใจในการแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกับความรู้สึก (งามตา วณิชานนท์. 2535: 215) หรืออาจกล่าวได้ว่าเจตคติเป็นบ่อเกิดแห่งพฤติกรรม และยังเป็นสิ่งที่ใช้ชีวิตร่วมพฤติกรรมของบุคคลได้เป็นอย่างดี ทำให้เชื่อได้ว่า หากบุคคลมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งใดแล้ว มักส่งผลให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มของพฤติกรรมไปในทิศทางที่ดีด้วย ผลจากการศึกษาของ ศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532: 84) พบว่า เจตคติต่อการทำงานเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น บุคคลใดที่มีเจตคติต่อการมีส่วนร่วมที่สูง ย่อมมีพฤติกรรมในการเข้าร่วมกิจกรรมหรือร่วมเป็นส่วนหนึ่งในระบบการประกันคุณภาพสูงตามไปด้วย ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิริติ ปานศิลา (2542: บทคัดย่อ) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล ในภาคเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรเจตคติซึ่งอยู่ในกลุ่มของตัวแปรจิตลักษณะ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านรวมได้เป็นอันดับแรกในกลุ่มการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้งานวิจัยของ พงศ์รัช วิวัณฐ (2546: บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาศักยภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงควรมีการพัฒนาจิตลักษณะในด้าน การมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อบุคลากรจะได้ใช้เป็นพื้นฐานในการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ตัวแปรสาเหตุที่ส่งผลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด ได้แก่ การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม ดังนั้น ในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กรเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร ดังนั้น ผู้บริหารในสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องหากกลวิธีในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้ โดยการเข้าร่วมอบรม ประชุม สัมมนาที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาให้มากขึ้น ซึ่งการส่งเสริมและสนับสนุนของผู้บริหารนี้จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อการตัดสินใจ ตลอดจนโน้มน้าวใจให้บุคลากรเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมกิจกรรมของการประกันคุณภาพการศึกษาในสถาบัน

1.2 ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า สถาบันอุดมศึกษาควรมีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดีที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการรับรู้และความตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะเมื่อบุคลากรมีเจตคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ย่อมส่งผลให้อยากที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน (สาย ข และสาย ค) ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างบุคลากรสายสนับสนุน (สาย ข และสาย ค) กับสายอาจารย์ (สาย ก) ว่ามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันหรือไม่

2.2 ตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในครั้งนี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรได้เพียงร้อยละ 43 ที่เหลือเป็นตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาศึกษาในโมเดลการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้มีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ โดยอาศัยทฤษฎีการมีส่วนร่วมและผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในโมเดลการวิจัย เช่น แรงจูงใจในการทำงาน การได้รับการฝึกอบรม วัฒนธรรมในการทำงาน เป็นต้น

2.3 การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เพียงมหาวิทยาลัยเดียว ดังนั้นจึงควรศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาอื่นด้วย เนื่องจากสภาพแวดล้อมของสถาบันการศึกษาที่ต่างกัน อาจทำให้เกิดตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุที่ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ครองสิน มิตะทั้ง. (2548). การศึกษาตัวแปรสภาพแวดล้อมในครอบครัว ลักษณะของครู และลักษณะของนักเรียนที่ส่งผลต่อความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จังหวัดนครพนม. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- งามตา วินิตานนท์. (2535). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- จินตนา เสมารเงิน. (2539). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในโครงการพัฒนาตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การจัดการพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จิรนนท์ จันทรสว่าง. (2547). ทศนคติของครูประถมวัยต่อการประกันคุณภาพการศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาปฐมวัย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- จุฑารัตน์ วิทยาขาว. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา: กรณีการนำนโยบายไปปฏิบัติในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑารัตน์ เสกนาโชค. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสายงานบัญชี บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- ชลัช จงสืบพันธ์; และคนอื่น ๆ. (2545). รายงานการวิจัยเรื่อง “การติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิจัยและบริการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูชาติ พวงสมจิตร. (2540). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมและปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของชุมชนกับโรงเรียนประถมศึกษาในเขตปริมณฑลกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2546). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- โชติกา วรรณบุรี. (2547). การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- จิตาพร ประเสริฐสุด. (2548). การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสำลูกกา. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิติพร ลิธิญา. (2547). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์ (หลักสูตร 5 ปี) สาขาคณิตศาสตร์. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การศึกษาคณิตศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์ วงศ์คุ้มสิน. (2541). ผลของการฝึกการให้คำปรึกษาแบบจุลภาคที่มีต่อความสามารถในการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยโรคเอดส์ ของนักศึกษาพยาบาลระดับต้นชั้นปีที่ 2 สังกัดกรมแพทยทหารเรือ กรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- ดวงพร คำณวนวัฒน์; และ วาสนา จันทร์สว่าง. (2536). สื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: ที.พี. พริน. ทบวงมหาวิทยาลัย. (2541). แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2543). นโยบาย แนวทาง และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. (อัดสำเนา) ทองใบ สดขารี. (2543). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ทัศน์ย์ ประจะเนย์. (2538). จิตวิทยาสังคม. อุตรธานี: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุตรธานี.
- นริศว์ ปรารมย์. (2548). การพัฒนาบทบาทการมีส่วนร่วมของนักเรียนในการจัดการเรียนการสอนระดับชั้นมัธยมศึกษา. ปรินญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2537). ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (LISREL) สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมและพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2542). โมเดลลิสเรล: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ภาควิชาวิจัย การศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด; และ มิญช์มณฑิ วรรณมหินทร์. (2544, กรกฎาคม). การวิเคราะห์เส้นทางด้วยโปรแกรมลิสเรล. ใน วารสารการวัดผลการศึกษา, 7:1-20. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- บุญเชิด ภิญญอนันตพงษ์. (2545). *ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมิน การศึกษา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปราณี วิจิตรจิตเลิศ. (2547). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นโยบายองค์กร และความผูกพัน ต่อองค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลหัวเฉียว*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญญา ณ วันจันทร์. (2536). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานในครูประถมศึกษา ในจังหวัดเชียงราย*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- (2545). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปานจักษ์ เหล่ารัตนพงษ์. (2548ก). *การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับและโครงสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่าง ผู้นำกับผู้ตาม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- (2548ข, 1 กันยายน). *การศึกษาความสัมพันธ์ต่างระดับและโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์การ การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม*. ใน *วารสารพฤติกรรมศาสตร์*, 11: 73-93.
- ปัทมา ยิ้มพงศ์. (2542). *พฤติกรรมผู้นำและบรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อการรับการบริหาร คุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสิงห์บุรี*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์วัช วิวังสุ. (2546). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมี ส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา*. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การวิจัย พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พจนา เทียนธาดา. (2543). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นในระดับ ประถมศึกษาของโรงเรียนที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาเอกชน*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (นิเทศการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- พนารัตน์ สุภาคาร. (2548). การพัฒนาเกณฑ์การประเมินการมีส่วนร่วมของสถานศึกษาและชุมชนในการจัดการศึกษาของสถานศึกษาระดับประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พูลศรี ไม้ทอง. (2543). การศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่นในระดับมัธยมศึกษาของโรงเรียนที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพการศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- พิสิทธิ์ ปทุมบาล. (2532). ผลของการเข้ากลุ่มแบบ Sensitivity Training ต่อการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ไพบูลย์ เปาณิล. (2543). การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา โปรแกรมวิชาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันราชภัฏ. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์. (2531). การมีส่วนร่วมของประชาชน. ใน วารสารพัฒนาชุมชน 4:16-30.
- มนูญ วงศ์นารี. (2529). แนวคิดและหลักการในการสัมมนาองค์การ. กรุงเทพฯ: มงคลการพิมพ์.
- มยุรี ศรีชัย. (2538). เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: วี.เจ.พรินติ้ง.
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2543). แนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- (2549). กระบวนการและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2549, จาก <http://tu.ac.th/qa.htm>.
- ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตรการพิมพ์.
- (2543). การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2538). ทฤษฎีและเทคนิคปฏิบัติสำหรับหัวหน้างาน. กรุงเทพฯ: เม็ดทรายพรินติ้ง.
- วิรัตน์ ปานศิลา. (2542). การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลในภาคเหนือของประเทศไทย. ปรินูญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.

- วิรัตน์ ธรรมนารถสกุล. (2547). *ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับของผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยระดับบุคคล*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- วิลาวัณย์ โพธิ์ปัสสา. (2540). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลสีเหล้าทัพ*. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายสำเนา.
- ศักดิ์ชัย นิรัฐทวิ. (2532). *ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2539). *องค์การและการจัดการฉบับมาตรฐาน : Organization and Management*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- เศวณิต เสดานนท์. (2536). *องค์การและการจัดการ*. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- สมยศ นาวิการ. (2536). *ทฤษฎีองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สวณิต ยมาภัย. (2530). *เอกสารการสอนชุดวิชาภาษาเพื่อการสื่อสาร*. หน่วยที่ 1 – 7. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธราช.
- สะอาด ตันตุผล. (2538). *การประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2544, ตุลาคม – พฤศจิกายน). *รูปแบบการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา*. ใน *วารสารข้าราชการครู*, 22(1):10-13.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2544). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – 2549*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน). (2546ก). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จุฑทอง.
- (2546ข). *กรอบแนวทางการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกระดับอุดมศึกษา (ฉบับปรับปรุง)*. กรุงเทพฯ: จุฑทอง.
- (2547?). (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. อัดสำเนา.
- สุชาดา กิระนันท์. (2542). *ทฤษฎีและวิธีการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุธีรา พลรักษ์. (2540). การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายในการทำวิจัยของนิสิตบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (วิจัยการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ โค้วตระกูล. (2544). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธาการพิมพ์.
- สุวิมล ราชชนนภิบาล. (2541). การศึกษากระบวนการประกันคุณภาพทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2537). ภาวะผู้นำและความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสาวลักษณ์ ภูวนกุล. (2545). การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาล โรงพยาบาลพิจิตร. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- แสงเดือน ทวีสิน. (2544). จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยแสง.
- แสงเทียน ธรรมลิขิตกุล. (2541). การทดลองใช้โปรแกรมประยุกต์เพื่อเปลี่ยนทัศนคติของผู้ป่วยโรคเอดส์และต่อการพยาบาลผู้ป่วยโรคเอดส์ของนักเรียนพยาบาลชั้นปีที่ 3. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- อมรวิรัช นาคทรพร. (2543). รายงานเรื่องคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาในวิถีธรรมศาสตร์ การปฏิรูปอุดมศึกษาไทย. กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.
- อริศรา ชูชาติ; นวรัตน์ สุวรรณพอง; และ วิไลวรรณ โกยแก้วพริ้ง. (2538). เทคนิคการศึกษาเพื่อการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ: อัมรินทร์พรินติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง.
- อัจฉรี จันทนจุลกะ. (2544). การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรพยาบาล งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การบริหารการพยาบาล). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- อารมณ จินดาพันธ์. (2536). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะเปลี่ยนงานของข้าราชการครู สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2543). การศึกษาไทย 2000. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- Allport, Garden W. (1978). The Handbook of Social Psychology. In *The Nature of Attitude and Attitude Change*. Massachusetts: Wesley Publishing.
- Anastasi, A. (1976). Psychology Testing. 4th ed. New York: Mu millon.

- Arnstein, Sherry R. (1969, July). A Ladder of Citizen Participation. In *Journal of the American Planning Association*. 35(4).
- Atria, Joseph P. (1999). *The effect of Lllinois quality assurance and improvement planning process on Chicago public school teacher attitudes toward school improvement*. Dissertation, Ed.D. (Educational Administration). Lllinois: The Northern Lllinois University. 60(12A). Retrieved March 8, 2006, from URL: <http://thailis.uni.net.th/dao>; Dissertation Abstracts International; Pub No AAI9955750.
- Brophy, P.; & Coulling, K. (1996). *Quality Management for Information and Library Managers*. Great Britain: Biddles Ltd., Guildford and King's Lynn.
- Brown, Warren B.; & Moberg, Dennis J. (1980). *Organization Theory and Management: A Macro Approach*. New York: John Wiley and Sons.
- Christensen, Lauritzen B.; & Kockrow, Oden E. (1991). *Fundamentals of Nursing*. St.Louis: Mosby Yearbook.
- Cryer, A. (1993). *Preparing for Quality Assessment and Audit*. Sheffield: CVCP.
- Cohen, John M.; & Uphoff, Norman T. (1977). *Rural Development Participation*. Ithaca: Cornell University.
- Eisenberger,R.; Fasolo,P.; & Davis LaMastro. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovatio. *Journal of Applied Psychology*. 75(1): pp.51-59.
- Eisenberger, Robert; & et al. (1986). Perceived Organizational Support. In *Journal of Applied Psychology*, 71(3):500-507.
- (2002). Perceived Organizational Support: Contributions to Perceived Organizational Support and Employee Retention. In *Journal of Applied Psychology*, 187(3):565-573.
- Evans III, F.B. (1996). *Harry Stack Sullivan: Interpersonal theory and psychotherapy*. Retrieved June 16, 2006, from <http://www.enneagrampectrum.com/articles/Harrystacksullivan.htm>
- Gilmer, Von Haller B. (1971). *Industrial and Organizational Psychology*. Tokyo: McGraw-Hill.
- Gustova, Wilches-Chaux. (1992). *Community Participation: Proceedings*. Columbia: Habinet.

- Harper, John Raymond. (1999). *The role of teams in quality assurance and improvement planning in two Lllinois middle schools*. Dissertation, Ed.D. (Educational Administration). Lllinois: The Northern Lllinois University. Retrieved March 8, 2006, from URL: <http://thailis.uni.net.th/dao>; Dissertation Abstracts International; Pub No AAI9960416.
- Hilgard. (1962). *Introduction to Psychology*. New York: Harcourt Brace.
- Indiana University. (1956). *The American College Dictionary*. New York: Random House.
- Jacobson, M.G. (1986, June). Type and time of social support. In *Journal of Health and Socail Behavior*, V.27. pp.252. n.p.
- Joreskog, K.G.; & Sorbom, D. (1989). *LISREL VII: User's Reference Guide*. Chicago: Scientific Software.
- (1993). *LISREL VII: Structural Equation Modeling with the SIMPLUSTM Command Language*. Hove and London: Scientific Software.
- Juran, Joseph M. (1988). *Juran's Quality Control*. 4th ed. New York: McGraw-Hill.
- Kaiser, Harry M.; & Chung, Chongin. (2000). Distribution of generic advertising across participating firms. In *American Journal of Agricultural Economic*, 82: 659-64. (invited paper)
- Keith, lyman A. (1971). *Introduction to Business Enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Keith, Sherry; & Girling, Robert Henriques. (1991). *Education, Management, and Participation*. Boston: Allyn and Bacon.
- Kim, J.; & Kohout, F.J. (1975). Multiple Regression Analysis: Subprogram Regression. In *SPSS : Statistical Package for the Social Sciences*. New York: McGraw-Hill.
- Murgatroyd, Stephen; & Morgan, Collin. (1994). *Total Quality Management and The School, Buckingham*. Philadelphia: Open University Press.
- Oakler, John J.; & Marten,Byron. (1987). *Effective Management*. Great Britain: Prentice Hall Intrnational (UK).
- Pedhazur, Elazer J. (1982). Multiple regression in behavioral research. In *Covers Path Analysis, Widely, Chapter 15*. pp. 577-635. 2nd ed. New York: Holt.
- Ray, Eileen Berlin; & Miller, Katherine I. (1994). Social Support, Home/Work Stress, and Burnout: Who can Help. In *Journal of Applied Behavioral Science*. 30(3): 357-373.
- Reeder, W.W. (1973). *Beliefs, Disbelief and Social Action*. New York: The Free Press.

- Schank, Patricia Schofield. (1985, May). An Integrated Program for Effectiveness Organization Change Within a School District Involving Staff, Student, and Citizen Participation. In *Dissertation Abstracts International*, 46(6):1473-A.
- Scientific Software International. (1997). *Fitting and testing a Covariance Structure*. Retrieved March 8, 2006, from <http://www.ssicentral.com/lisrel/lis00456.htm>.
- Shaver, Kelly G. (1977). *Principle of Social Psychology*. Massachusetts: Winthrop.
- Shenkle, C.; Snyder, R.; & Bauer, K. (1998). Measures of Campus Climate, In *Campus Climat : Understanding the Critical Components of Today's Colleges and University*. New Directions for Institutional Research No. 98, Summer, San Francisco : Jossey-Bass.
- Spies, Paul Christopher. (1999). *The Dynamic of Implementation and Sustaining Inter Disciplinary Teams in Departmentalized High School (School reform)*. Dissertation, Ph.D. (Curriculum and Instruction). Wisconsin: The University of Wisconsin-Madison. 60(06A). Retrieved March 8, 2006, from URL: <http://thailis.uni.net.th/dao>; Dissertation Abstracts International; Pub No AAI9923207.
- Thurstone, L. (1967). Attitude can measures. In *Attitude Theory and Measurement*. New York: John Wiley.
- Tinden, V.P. (1985, June). Issues of conceptualization and measurement of social support in the construction of nursing theory. In *Research in nursing and health*, V.8. pp. 199-206. n.p.
- Triandis, H.C. (1971). *Attitude and Attitude Change*. New York: John Wiley and Sons.
- Webster's ninth new collegiate dictionary*. (1989). New York: Merriam-Webster.
- Wright, S. (1934). The method of path coefficients. In *Annals of Mathematical Statistics*, V.5. pp. 161-215. n.p.

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

รองศาสตราจารย์ภา ศรีไพโรจน์		อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและสถิติทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ ดร.ละเอียด รัชเฝ้า		อาจารย์ประจำภาควิชาการวัดผลและสถิติทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ยุวรินทร์ ธนัญญา		อาจารย์ประจำสำนักทดสอบและจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์พูลพงศ์ สุขสว่าง		อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
อาจารย์ปิยะทิพย์ ดินวร		อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและวัดผลการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
นางชนิดา ชีระวุฒิ		หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 9 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง				
	การมีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพ การศึกษา	เจตคติต่อ การมีส่วนร่วม	การรับรู้ แรงสนับสนุน ขององค์กร	การติดต่อสื่อสาร	บรรยากาศองค์กร
1	0.6	1.0	0.6	0.8	1.0
2	0.8	1.0	1.0	0.4	1.0
3	0.8	0.6	0.8	0.8	0.8
4	0.8	0.8	0.6	0.8	0.6
5	0.8	1.0	1.0	0.6	0.8
6	1.0	0.8	1.0	0.8	0.8
7	0.6	0.8	0.6	0.8	1.0
8	0.8	0.6	1.0	1.0	0.8
9	1.0	0.8	1.0	0.8	0.8
10	1.0	0.6	1.0	0.6	0.8
11	1.0	0.6	0.8	1.0	0.8
12	0.6	1.0	0.8	0.6	0.6
13	1.0	0.8	1.0	1.0	0.6
14	1.0	1.0	0.8	1.0	1.0
15	0.8	0.8		1.0	1.0
16	1.0			0.6	1.0
17	1.0			1.0	1.0
18	1.0				0.6
19	0.8				0.8
20	0.8				0.8
21	1.0				1.0
22	0.8				1.0

คัดเลือกไว้ทุกข้อ

ภาคผนวก ค

ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตาราง 10 ค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น (r_{tt}) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก				
	การมีส่วนร่วม ในการประกัน คุณภาพการศึกษา	เจตคติต่อ การมีส่วนร่วม รวม	การรับรู้ แรงสนับสนุน ขององค์กร	การติดต่อสื่อสาร	บรรยากาศองค์กร
1	.6199	.7022	.6411	.7997	.6883
2	.6733	.7306	.5835	.8693	.8269
3	.6360	.5387	.8129	.9085	.5073
4	.7541	.6112	.8333	.8929	.7361
5	.7554	.7041	.8435	.8590	.6873
6	.6276	.5862	.4353	.8389	.6950
7	.7613	.7437	.5895	.8804	.7879
8	.7288	.7798	.8426	.8731	.7534
9	.6300	.7268	.7133	.7652	.6009
10	.7364	.7173	.7386	.8647	.7178
11	.5904	.6694	.8705	.8246	.7898
12	.6175	.8277	.6053	.6639	.8346
13	.7310	.6563	.7641	.8264	.4894
14	.3345	.7493	.5929	.8182	.5425
15	.6543	.6855		.7405	.4177
16	.6525			.6273	.3980
17	.5500			.6246	.7797
18	.4376				.7416
19	.5276				.7205
20	.6327				.6182
21	.5744				.5288
22	.8015				.5266
ค่าความ เชื่อมั่น	.9430	.9401	.9398	.9707	.9463

ภาคผนวก ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยดิฉัน นางสาวอมรพรรณ ประจันตวนิชย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งอยู่ระหว่างการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์”

ดังนั้น จึงขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบวัดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบวัดการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบวัดบรรยากาศองค์กร จำนวน 22 ข้อ

ข้อมูลที่รวบรวมได้ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ และผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่ได้รับผลกระทบใด ๆ ทั้งสิ้นจากการตอบในครั้งนี้ ดังนั้น จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้ครบทุกตอน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี มา ณ โอกาสนี้

นางสาวอมรพรรณ ประจันตวนิชย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. หน่วยงานที่สังกัด

กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์กายภาพและเทคโนโลยี ได้แก่

- | | |
|---|---|
| ☐ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี | ☐ คณะวิศวกรรมศาสตร์ |
| ☐ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ | ☐ สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติสิรินธร |

กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ได้แก่

- | | |
|---|--|
| ☐ คณะแพทยศาสตร์ | ☐ คณะทันตแพทยศาสตร์ |
| ☐ คณะสหเวชศาสตร์ | ☐ คณะพยาบาลศาสตร์ |
| ☐ คณะสาธารณสุขศาสตร์ | |

กลุ่มสาขาสังคมศาสตร์ ได้แก่

- | | |
|--|--|
| ☐ คณะนิติศาสตร์ | ☐ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี |
| ☐ คณะรัฐศาสตร์ | ☐ คณะเศรษฐศาสตร์ |
| ☐ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ | ☐ คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา |

กลุ่มสาขามนุษยศาสตร์และอื่นๆ ได้แก่

- | | |
|--|---|
| ☐ คณะศิลปศาสตร์ | ☐ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน |
| ☐ คณะศิลปกรรมศาสตร์ | ☐ สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร |
| ☐ วิทยาลัยสหวิทยาการ ศูนย์ลำปาง | ☐ วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา |
| ☐ โครงการปริญญาเอกสหวิทยาการ | ☐ สถาบันภาษา |

3. ตำแหน่งงาน.....

ตอนที่ 2 แบบวัดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ
เพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง
1. ท่านเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานในการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพฯ.....					
2. ท่านร่วมกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ของการประกันคุณภาพฯ ให้มีความชัดเจน.....					
3. ท่านแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....					
4. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการวางแผนการดำเนินงาน.....					
5. ท่านร่วมคิดกิจกรรมและโครงการที่จะตอบสนองต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน.....					
6. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลของหน่วยงาน.....					
7. หน่วยงานส่งท่านเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....					
8. ท่านศึกษาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานตามแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา.....					
9. ท่านรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อให้ที่ประชุมใช้กำหนดแผนงานในปีปัจจุบัน.....					
10. ท่านร่วมจัดทำเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลให้เหมาะสมกับแต่ละตัวบ่งชี้.....					
11. ท่านร่วมปฏิบัติตามแนวทางและวิธีการของข้อกำหนดการตรวจสอบคุณภาพของมหาวิทยาลัย.....					
12. เมื่อมีปัญหาในการเก็บข้อมูลของหน่วยงาน ท่านสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหานั้นได้ทันที.....					
13. ท่านมีส่วนร่วมในการเขียนรายงานผลการดำเนินงานประจำปี.....					

ข้อความ	ระดับการปฏิบัติ				
	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง	ทุกครั้ง
14. ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการประเมินผลเพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน....					
15. ท่านร่วมรับรู้ขั้นตอนและวิธีการที่ใช้ในการติดตามประเมินผลแผนการปฏิบัติงาน.....					
16. ท่านสามารถเสนอความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เมื่อเข้าร่วมประชุมกับฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของหน่วยงาน.....					
17. ท่านร่วมวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยของหน่วยงาน โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย.....					
18. ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมรับฟังการตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงาน.....					
19. ท่านหาวิธีปรับปรุงระบบการทำงาน เมื่อทราบผลการตรวจสอบว่าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามมาตรฐาน.....					
20. ท่านแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการปรับปรุงแก้ไขแผนงานที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษากับเพื่อนร่วมงาน.....					
21. ท่านนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการตรวจสอบคุณภาพมาปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนให้ดียิ่งขึ้น.....					
22. ท่านร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา.....					

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติต่อการมีส่วนร่วม

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ
เพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย	ไม่ เห็นด้วย
1. การประกันคุณภาพการศึกษาจะสัมฤทธิ์ผลได้ ต้องเกิดจากความร่วมมือของทุกคนเป็นสำคัญ.....					
2. การร่วมมือกันในการทำงานจะเป็นตัวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น.....					
3. ทุกคนในหน่วยงานต้องมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการของการประกันคุณภาพฯ.....					
4. การที่ท่านได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอเป็นส่วนหนึ่งที่ ช่วยในการพัฒนาคุณภาพงาน.....					
5. การประกันคุณภาพการศึกษาที่เกิดจากความร่วมมือของคนในองค์กรมีประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาคุณภาพงาน.....					
6. ผลการดำเนินงานขององค์กรที่เป็นไปตามเป้าหมาย เกิดจากความร่วมมือของบุคลากรทุกฝ่าย.....					
7. ท่านรู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งในการจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน.....					
8. ท่านรู้สึกว่าการทำงานของท่านเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องมาจากระบบของการประกันคุณภาพฯ.....					
9. ท่านรู้สึกว่าระบบประกันคุณภาพทำให้ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีการช่วยเหลือกันมากขึ้น.....					
10. ท่านรู้สึกว่าการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ทำให้ท่านมีทักษะการทำงานมากขึ้น.....					
11. ท่านรู้สึกอบอุ่นและสบายใจที่ได้ทำงานร่วมกับบุคคลอื่นในการประกันคุณภาพฯ.....					
12. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือในทุกกิจกรรมประกันคุณภาพฯของหน่วยงาน.....					
13. เมื่อถึงรอบการตรวจสอบคุณภาพท่านจะเข้าร่วมกิจกรรม.....					
14. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติงานประกันคุณภาพฯ กับหน่วยงานอื่น.....					
15. หากหน่วยงานขอให้ท่านร่วมเป็นกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ท่านจะตกลงด้วยความเต็มใจ.....					

ตอนที่ 4 แบบวัดการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ เพียงช่องเดียวที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อความ	เป็นจริง มาก	เป็นจริง ค่อนข้างมาก	เป็นจริง ปานกลาง	เป็นจริง ค่อนข้างน้อย	เป็นจริง น้อย
1. เพื่อนร่วมงานให้กำลังใจและพร้อมจะช่วยเหลือท่านในการดำเนินงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....					
2. หน่วยงานให้การยอมรับว่าท่านเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....					
3. เมื่อมีปัญหาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้บังคับบัญชาจะเอาใจใส่ให้คำแนะนำและช่วยเหลือด้วยความเมตตา.....					
4. ผู้บังคับบัญชาแสดงความห่วงใยในการทำงานของท่านโดยสอบถามปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....					
5. เพื่อนร่วมงานยอมรับการตัดสินใจของท่านในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การทำงาน.....					
6. ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจให้ท่านเป็นคณะกรรมการตรวจสอบและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน.....					
7. ท่านรับทราบนโยบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานจากผู้บังคับบัญชา.....					
8. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานให้ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน...					
9. ท่านได้รับรายละเอียดของการเก็บรวบรวมข้อมูลตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน.....					
10. ท่านได้รับทราบข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน.....					
11. ผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำงานที่เป็นประโยชน์.....					
12. หน่วยงานมีการจัดอบรมวิธีค้นหาฐานข้อมูลในเว็บไซต์ที่มีความเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา.....					
13. หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ท่านและเพื่อนร่วมงานได้รับการฝึกอบรม/ดูงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ.....					
14. ท่านสามารถเบิกวัสดุ/อุปกรณ์จากหน่วยงาน เพื่อทำแฟ้มข้อมูลรองรับการตรวจสอบคุณภาพได้ โดยไม่รู้สึกยุ่งยาก.....					

ตอนที่ 5 แบบวัดการติดต่อสื่อสาร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ เพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย	ไม่ เห็นด้วย
1. หน่วยงานแจ้งข้อมูลข่าวสารของการประกันคุณภาพที่มีความถูกต้อง ชัดเจน.....					
2. หน่วยงานแจ้งข้อมูลข่าวสารของการประกันคุณภาพการศึกษาที่น่าเชื่อถือ.....					
3. หน่วยงานแจ้งข้อมูลข่าวสารของการประกันคุณภาพให้ท่านทราบอย่างต่อเนื่อง.....					
4. ท่านได้รับข่าวสารของการประกันคุณภาพจากหน่วยงานที่ทันต่อเหตุการณ์.....					
5. เมื่อมีข่าวสารของการประกันคุณภาพใหม่ ๆ หน่วยงานจะรีบแจ้งท่านทันที.....					
6. ข่าวสารของการประกันคุณภาพที่ท่านได้รับมีประโยชน์.....					
7. ข่าวสารของการประกันคุณภาพที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน.....					
8. ท่านนำข่าวสารที่หน่วยงานแจ้งมาประยุกต์ใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาได้.....					
9. หน่วยงานใช้การสื่อสารอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการในการแจ้งข่าวสารของการประกันคุณภาพฯ.....					
10. มหาวิทยาลัยมีประกาศแจ้งนโยบายและเป้าหมายของการประกันคุณภาพฯ อย่างต่อเนื่อง.....					
11. มหาวิทยาลัยมีหนังสือเวียนหรือประกาศแจ้งข่าวสารของการประกันคุณภาพฯ เป็นประจำ.....					
12. มหาวิทยาลัยเผยแพร่กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทาง QA News.....					
13. หน่วยงานจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจระบบประกันคุณภาพฯ ให้กับบุคลากร.....					
14. การพูดคุยกันในที่ทำงานทำให้ท่านเกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น.....					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย	ไม่ เห็นด้วย
15. มีการเรียกประชุมบุคลากรทุกฝ่ายเพื่อแจ้งนโยบายและ วิธีดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ.....					
16. ท่านสามารถติดตามอ่านข่าวสารของการประกันคุณภาพได้ที่ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน.....					
17. หน่วยงานตีพิมพ์เอกสารข้อมูลข่าวสารของการประกันคุณภาพ ที่ท่านสามารถพบเห็นได้ง่ายและกระจายอย่างทั่วถึง.....					

ตอนที่ 6 แบบวัดบรรยากาศองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความแต่ละข้อ แล้วกาเครื่องหมาย ✓ ในช่องทางขวามือ
เพียงช่องเดียวที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย	ไม่ เห็นด้วย
1. โครงสร้างการทำงานของสำนักงานมีความคล่องตัวในการ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น.....					
2. หน่วยงานจัดประชุมผู้เกี่ยวข้องก่อนกำหนดอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่งงาน.....					
3. หน่วยงานมีการทบทวนกฎ ระเบียบ และข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับของบุคลากร.....					
4. งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่มีคุณค่าและเป็น ประโยชน์ต่อสังคม.....					
5. งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ท้าทาย ความสามารถในการทำงาน.....					
6. งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่เปิดโอกาสให้ท่านได้ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานอยู่เสมอ.....					
7. งานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานที่ต้องมีการติดต่อ ประสานงานกับหน่วยงานอื่น.....					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ค่อนข้างมาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย ค่อนข้างน้อย	ไม่ เห็นด้วย
8. ผู้บังคับบัญชาอนุญาตให้ท่านแสดงความคิดเห็นในเชิงโต้แย้ง.....					
9. ผู้บังคับบัญชาใช้หลักประชาธิปไตยในการตัดสินใจข้อขัดแย้งในการทำงานของผู้บังคับบัญชา.....					
10. ผู้บังคับบัญชาให้อิสระท่านในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่.....					
11. ผู้บังคับบัญชาร่วมกับท่านแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน.....					
12. ผู้บังคับบัญชาพิจารณาความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นหลักในการแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่.....					
13. ผู้บังคับบัญชานำผลงานมาพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนประจำปี.....					
14. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานได้.....					
15. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมได้อย่างอิสระเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำหนด.....					
16. หน่วยงานมีการสอบถามความต้องการของบุคลากรก่อนเปลี่ยนแปลงจำนวนวันลาพักผ่อนประจำปี.....					
17. สัมพันธภาพระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดี.....					
18. ท่านกับผู้บังคับบัญชามีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน.....					
19. ท่านกับเพื่อนร่วมงานมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน.....					
20. บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงานโดยไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก.....					
21. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถปรึกษาหารือหรือขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้.....					
22. เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ท่านสามารถปรึกษาหารือหรือขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้.....					

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรม SPSS Version 11.5

ผลการทดสอบไค้งปกติ ของตัวแปรสังเกตที่ใช้ในการวิจัย

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		CLIM	COMM	SUPO	ATTI	PART
N		386	386	386	386	386
Normal Parameters(a,b)	Mean	3.308 3	3.1064	3.1677	3.8024	2.6845
	Std. Deviation	.6633 9	.74212	.73623	.72183	.88958
Most Extreme Differences	Absolute	.097	.067	.078	.110	.064
	Positive	.054	.053	.041	.049	.064
	Negative	-.097	-.067	-.078	-.110	-.053
Kolmogorov-Smirnov Z		1.915	1.324	1.539	2.162	1.261
Asymp. Sig. (2-tailed)		.001	.060	.018	.000	.083

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยโปรแกรม LISREL Version 8.52

1. ผลจากการแปลงข้อมูลให้เป็นโค้งปกติ ด้วยโปรแกรม PRELIS

Test of Univariate Normality for Continuous Variables

Variable	Skewness		Kurtosis		Skewness and Kurtosis	
	Z-Score	P-Value	Z-Score	P-Value	Chi-Square	P-Value
CLIM	0.003	0.998	-0.047	0.963	0.002	0.999
COMM	-0.039	0.969	-0.028	0.978	0.002	0.999
SUPO	-0.029	0.977	-0.061	0.952	0.005	0.998
ATTI	-0.261	0.794	-0.544	0.586	0.364	0.834
PART	0.088	0.930	-0.240	0.810	0.065	0.968

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปรสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

DATE: 3/ 6/2007
TIME: 23:36

L I S R E L 8.52

BY

Karl G. Jöreskog & Dag Sörbom

This program is published exclusively by
Scientific Software International, Inc.
7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100
Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.
Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140
Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002
Use of this program is subject to the terms specified in the
Universal Copyright Convention.
Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file C:\Documents and
Settings\User\Desktop\Thesis..QA\Model\reduce_participation2.LS8:

```
PARTICIPATION MODEL
DA NI=5 NO=386
LA
CLIM COMM SUPO ATTI PART
KM
1.000
0.761 1.000
0.769 0.791 1.000
0.571 0.506 0.445 1.000
0.522 0.598 0.601 0.448 1.000
ME
3.308 3.106 3.168 3.802 2.685
SD
.663 .742 .736 .722 .890
SE
3 4 5 1 2/
MO NY=3 NX=2 BE=FU,FI GA=FU,FI PH=FU,FR PS=DI,FR
FR BE(3,1) BE(3,2) GA(1,1) GA(1,2) GA(2,1) GA(2,2) GA(3,2)
PD
OU SE TV MR MI RS FS SC EF
```

PARTICIPATION MODEL

Number of Input Variables 5
 Number of Y - Variables 3
 Number of X - Variables 2
 Number of ETA - Variables 3
 Number of KSI - Variables 2
 Number of Observations 386

PARTICIPATION MODEL

Covariance Matrix

	SUPO	ATTI	PART	CLIM	COMM
SUPO	0.54				
ATTI	0.24	0.52			
PART	0.39	0.29	0.79		
CLIM	0.38	0.27	0.31	0.44	
COMM	0.43	0.27	0.39	0.37	0.55

Means

	SUPO	ATTI	PART	CLIM	COMM
	3.17	3.80	2.69	3.31	3.11

PARTICIPATION MODEL

Parameter Specifications

BETA

	SUPO	ATTI	PART
SUPO	0	0	0
ATTI	0	0	0
PART	1	2	0

GAMMA

	CLIM	COMM
SUPO	3	4
ATTI	5	6
PART	0	7

PHI

	CLIM	COMM
CLIM	8	
COMM	9	10

PSI

SUP0	ATTI	PART
-----	-----	-----
11	12	13

ALPHA

SUP0	ATTI	PART
-----	-----	-----
14	15	16

PARTICIPATION MODEL

Number of Iterations = 0

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

BETA

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	- -	- -	- -
ATTI	- -	- -	- -
PART	0.39 (0.08) 5.01	0.22 (0.06) 3.88	- -

GAMMA

	CLIM	COMM
	-----	-----
SUP0	0.44 (0.05) 9.08	0.49 (0.04) 11.19
ATTI	0.48 (0.07) 6.89	0.17 (0.06) 2.65
PART	- -	0.31 (0.08) 3.90

Covariance Matrix of Y and X

	SUP0	ATTI	PART	CLIM	COMM
SUP0	0.54				
ATTI	0.25	0.52			
PART	0.40	0.29	0.79		
CLIM	0.38	0.27	0.32	0.44	
COMM	0.43	0.27	0.39	0.37	0.55

Mean Vector of Eta-Variables

SUP0	ATTI	PART
3.17	3.80	2.69

PHI

	CLIM	COMM
CLIM	0.44 (0.03) 13.84	
COMM	0.37 (0.03) 11.85	0.55 (0.04) 13.84

PSI

Note: This matrix is diagonal.

SUP0	ATTI	PART
0.17 (0.01) 13.84	0.34 (0.02) 13.84	0.46 (0.03) 13.84

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

SUP0	ATTI	PART
0.69	0.34	0.43

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

SUP0	ATTI	PART
0.69	0.34	0.37

Reduced Form

	CLIM	COMM
	-----	-----
SUP0	0.44 (0.05) 9.08	0.49 (0.04) 11.19
ATTI	0.48 (0.07) 6.89	0.17 (0.06) 2.65
PART	0.28 (0.05) 5.85	0.53 (0.06) 9.11

ALPHA

SUP0	ATTI	PART
-----	-----	-----
0.20 (0.11) 1.91	1.70 (0.15) 11.04	-0.32 (0.20) -1.61

Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 2

Minimum Fit Function Chi-Square = 2.41 (P = 0.30)

Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 2.40 (P = 0.30)

Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 0.40

90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 8.72)

Minimum Fit Function Value = 0.0063

Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0010

90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.023)

Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.023

90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.11)

P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.59

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.10

90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.086 ; 0.11)

ECVI for Saturated Model = 0.078

ECVI for Independence Model = 3.81

Chi-Square for Independence Model with 10 Degrees of Freedom =
1450.78

Independence AIC = 1460.78

Model AIC = 38.40

Saturated AIC = 30.00

Independence CAIC = 1485.56

Model CAIC = 127.60

Saturated CAIC = 104.34

Normed Fit Index (NFI) = 1.00
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 1.00
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.20
 Comparative Fit Index (CFI) = 1.00
 Incremental Fit Index (IFI) = 1.00
 Relative Fit Index (RFI) = 0.99

Critical N (CN) = 1469.99

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0053
 Standardized RMR = 0.0095
 Goodness of Fit Index (GFI) = 1.00
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.98
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.13

PARTICIPATION MODEL

Fitted Covariance Matrix

	SUPO	ATTI	PART	CLIM	COMM
SUPO	0.54				
ATTI	0.25	0.52			
PART	0.40	0.29	0.79		
CLIM	0.38	0.27	0.32	0.44	
COMM	0.43	0.27	0.39	0.37	0.55

Fitted Means

SUPO	ATTI	PART	CLIM	COMM
3.17	3.80	2.69	3.31	3.11

Fitted Residuals

	SUPO	ATTI	PART	CLIM	COMM
SUPO	0.00				
ATTI	-0.02	0.00			
PART	0.00	-0.01	0.00		
CLIM	0.00	0.00	-0.01	0.00	
COMM	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Fitted Residuals for Means

SUPO	ATTI	PART	CLIM	COMM
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Summary Statistics for Fitted Residuals

Smallest Fitted Residual = -0.02
 Median Fitted Residual = 0.00
 Largest Fitted Residual = 0.00

Stemleaf Plot

```
- 1|5
- 1|1
- 0|6
- 0|330000000000
```

Standardized Residuals

	SUP0	ATTI	PART	CLIM	COMM
	-----	-----	-----	-----	-----
SUP0	- -				
ATTI	-1.26	- -			
PART	-1.26	-1.26	-1.26		
CLIM	- -	- -	-0.89	- -	
COMM	- -	- -	- -	- -	- -

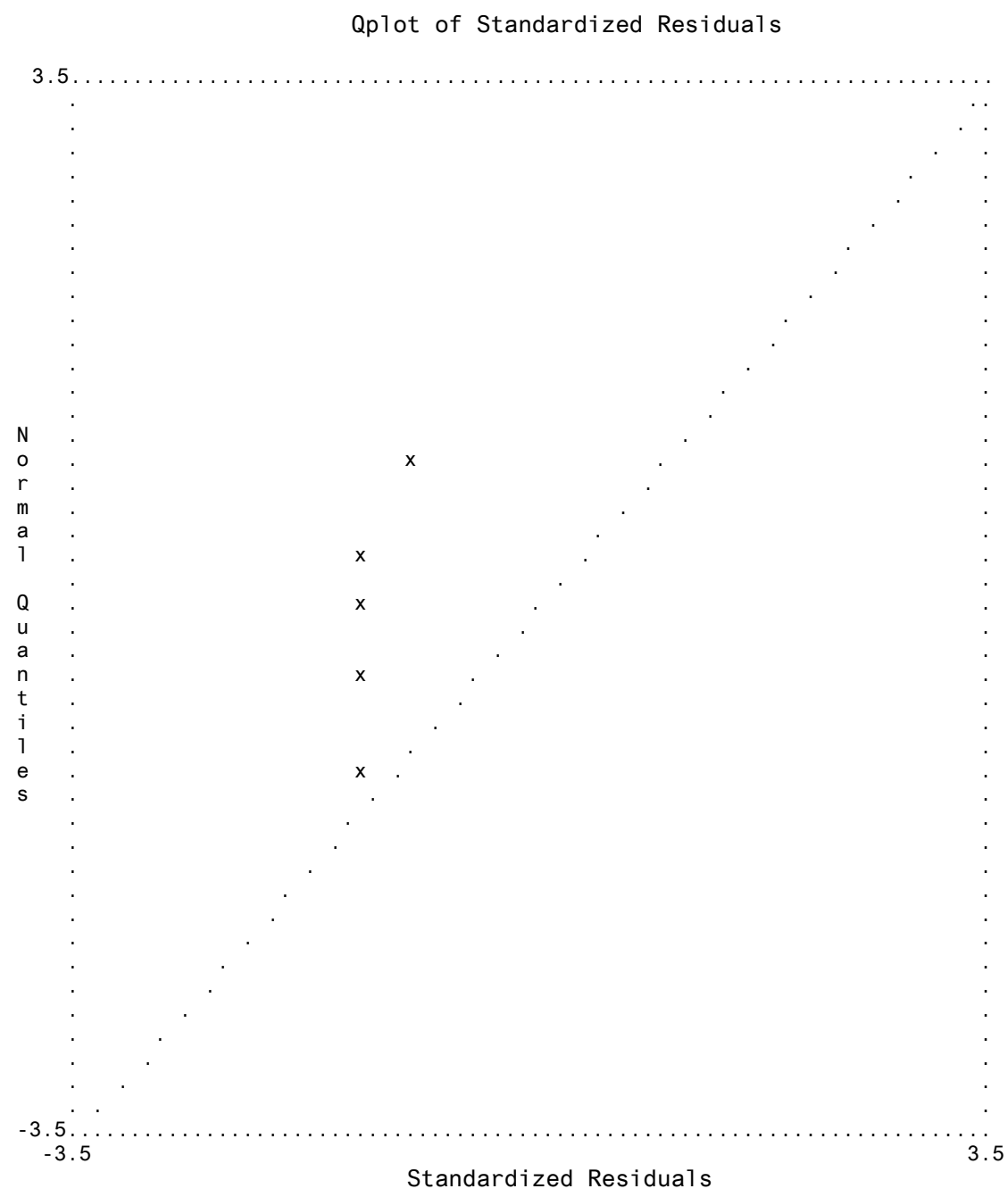
Summary Statistics for Standardized Residuals

Smallest Standardized Residual = -1.26
 Median Standardized Residual = 0.00
 Largest Standardized Residual = 0.00

Stemleaf Plot

```
- 1|3333
- 0|9
- 0|0000000000
```

PARTICIPATION MODEL



PARTICIPATION MODEL

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for BETA

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	- -	1.58	0.07
ATTI	1.58	- -	0.00
PART	- -	- -	- -

Expected Change for BETA

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	- -	-0.04	0.02
ATTI	-0.09	- -	-0.01
PART	- -	- -	- -

Standardized Expected Change for BETA

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	- -	-0.08	0.03
ATTI	-0.17	- -	-0.01
PART	- -	- -	- -

Modification Indices for GAMMA

	CLIM	COMM
	-----	-----
SUP0	- -	- -
ATTI	- -	- -
PART	0.80	- -

Expected Change for GAMMA

	CLIM	COMM
	-----	-----
SUP0	- -	- -
ATTI	- -	- -
PART	-0.08	- -

Standardized Expected Change for GAMMA

	CLIM	COMM
	-----	-----
SUP0	- -	- -
ATTI	- -	- -
PART	-0.06	- -

No Non-Zero Modification Indices for PHI

Modification Indices for PSI

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	- -		
ATTI	1.58	- -	
PART	0.80	0.80	- -

Expected Change for PSI

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	- -		
ATTI	-0.02	- -	
PART	0.03	0.06	- -

Standardized Expected Change for PSI

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	- -		
ATTI	-0.03	- -	
PART	0.05	0.09	- -

Modification Indices for THETA-EPS

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	0.80		
ATTI	1.89	0.80	
PART	0.80	0.80	- -

Expected Change for THETA-EPS

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	-0.08		
ATTI	-0.02	-0.27	
PART	0.03	0.06	- -

Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
CLIM	2.38	2.31	0.80
COMM	0.00	1.02	0.80

Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
CLIM	0.03	0.04	-0.01

COMM	0.00	0.02	0.04
------	------	------	------

Modification Indices for THETA-DELTA

	CLIM	COMM
	-----	-----
CLIM	1.58	
COMM	0.09	2.28

Expected Change for THETA-DELTA

	CLIM	COMM
	-----	-----
CLIM	-0.07	
COMM	-0.01	-0.16

No Non-Zero Modification Indices for ALPHA

No Non-Zero Modification Indices for KAPPA

Maximum Modification Index is 2.38 for Element (1, 1) of THETA DELTA-EPSILON

PARTICIPATION MODEL

Covariances

PARTICIPATION MODEL

Factor Scores Regressions

Y

	SUP0	ATTI	PART	CLIM	COMM
	-----	-----	-----	-----	-----
SUP0	1.00	0.00	0.00	0.00	- -
ATTI	0.00	1.00	- -	0.00	0.00
PART	- -	0.00	1.00	0.00	- -

X

	SUP0	ATTI	PART	CLIM	COMM
	-----	-----	-----	-----	-----
CLIM	- -	- -	0.00	1.00	0.00
COMM	0.00	0.00	- -	- -	1.00

PARTICIPATION MODEL

Standardized Solution

BETA

	SUP0	ATTI	PART
SUP0	- -	- -	- -
ATTI	- -	- -	- -
PART	0.32	0.18	- -

GAMMA

	CLIM	COMM
SUP0	0.40	0.49
ATTI	0.44	0.17
PART	- -	0.25

Correlation Matrix of Y and X

	SUP0	ATTI	PART	CLIM	COMM
SUP0	1.00				
ATTI	0.47	1.00			
PART	0.61	0.46	1.00		
CLIM	0.77	0.57	0.54	1.00	
COMM	0.79	0.51	0.60	0.76	1.00

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	SUP0	ATTI	PART
	0.31	0.66	0.57

Regression Matrix Y on X (Standardized)

	CLIM	COMM
SUP0	0.40	0.49
ATTI	0.44	0.17
PART	0.20	0.44

PARTICIPATION MODEL

Total and Indirect Effects

Total Effects of X on Y			
	CLIM	COMM	
	-----	-----	
SUP0	0.44 (0.05) 9.08	0.49 (0.04) 11.19	
ATTI	0.48 (0.07) 6.89	0.17 (0.06) 2.65	
PART	0.28 (0.05) 5.85	0.53 (0.06) 9.11	
Indirect Effects of X on Y			
	CLIM	COMM	
	-----	-----	
SUP0	- -	- -	
ATTI	- -	- -	
PART	0.28 (0.05) 5.85	0.22 (0.04) 5.19	
Total Effects of Y on Y			
	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	- -	- -	- -
ATTI	- -	- -	- -
PART	0.39 (0.08) 5.01	0.22 (0.06) 3.88	- -

Largest Eigenvalue of $B*B'$ (Stability Index) is 0.198

PARTICIPATION MODEL

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of X on Y

	CLIM	COMM
	-----	-----
SUP0	0.40	0.49
ATTI	0.44	0.17
PART	0.20	0.44

Standardized Indirect Effects of X on Y

	CLIM	COMM
	-----	-----
SUP0	- -	- -
ATTI	- -	- -
PART	0.20	0.19

Standardized Total Effects of Y on Y

	SUP0	ATTI	PART
	-----	-----	-----
SUP0	- -	- -	- -
ATTI	- -	- -	- -
PART	0.32	0.18	- -

Time used: 0.030 Seconds

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นางสาวอมรพรรณ ประจันตวนิชย์
วัน เดือน ปี เกิด	8 สิงหาคม 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดปราจีนบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	282 หมู่ 1 ตำบลประจันตคาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี 25130
สถานที่ทำงาน	งานบริการการศึกษาและวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200
ตำแหน่งงาน	นักวิชาการศึกษา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปรางจินราชวรอำรุง จังหวัดปราจีนบุรี
พ.ศ. 2544	ค.บ. (คณิตศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ. 2550	กศ.ม. (การวิจัยและสถิติทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ