

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

พัชรนันท์ โพธิ์เขียว

- 9 พ.ค. 2561

377014

bcc0250224

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

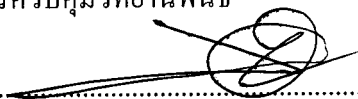
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2560

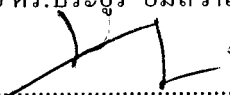
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา  
วิทยานิพนธ์ของ พัทธนันท์ โพธิ์เขียว ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

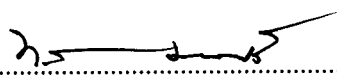
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยูร อิ่มสวาสดี)

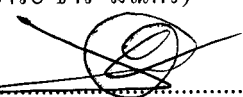
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเมธ งามกนก)

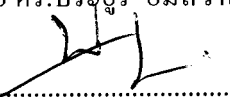
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ชารี มณีศรี)

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยูร อิ่มสวาสดี)

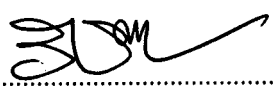
..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเมธ งามกนก)

..... กรรมการ

(ดร. สมพงษ์ ปั่นหุ่น)

คณะศึกษาศาสตร์อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. วิชิต สุรัตน์เรืองชัย)

วันที่ ... 24 ... เดือน ... พฤษภาคม ... พ.ศ. 2560

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาและแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร อิ่มสวาสดี อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ งามกนก และ ดร.สมพงษ์ ปั้นหุ่น ที่ให้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำอันเป็นประโยชน์ ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ โดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ และประสบการณ์ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จลงได้ด้วยดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพระคุณผู้ทรงวุฒิทุกท่านซึ่งปรากฏนามในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ที่ได้กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือรวมทั้งข้อเสนอแนะต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณคณาจารย์เจ้าของตำราทุกท่านที่ได้นำมาอ้างอิง ขอขอบพระคุณอาจารย์เดิมศักดิ์ สุขวิบูลย์ อาจารย์อรุณี ยี่ทอง และอาจารย์กุสุมา ต้นจรัส นางสาวเจลิยว ภากะสัย รวมไปถึงบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนของผู้วิจัย ที่มีส่วนช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาแด่ผู้มีพระคุณ ได้แก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ทุกท่าน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ ข้อคิดเห็นแก่ผู้วิจัย ทำให้ผู้วิจัยได้ทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จ

พัทธนันท์ โพธิ์เขียว

57921017: สาขาวิชา: การบริหารการศึกษา; กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม/ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

พิทชนันท์ โพธิ์เขียว: ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา (FACTORS AFFECTING STAFF'S COOPERATION IN EDUCATION QUALITY ASSURANCE OF KASSETSART UNIVERSITY SRIRACHA CAMPUS) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ประยูร อิ่มสวาสดี, กศ.ด., สุเมธ งามกนก, กศ.ด. 136 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในปีการศึกษา 2559 จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 80 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.23 ถึง 0.76 และค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.90 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-Moment correlation coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise multiple regression analysis)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ก็กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยรวมและรายด้าน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 80

3. สามารถสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.32 + 0.39 (X_{10}) + 0.31 (X_5) + 0.13 (X_8) - 0.11 (X_7) + 0.11 (X_{17}) + 0.08 (X_{12}) + e$$

$$Z = 0.47 (Z_{10}) + 0.38 (Z_5) + 0.15 (Z_8) - 0.16 (Z_7) + 0.12 (Z_{17}) + 0.09 (Z_{12})$$

57921017: MAJOR: EDUCATION ADMINISTRATION; M.ED (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)

KEY WORDS: PARTICIPATION, QUALITY ASSURANCE PROCEDURE

PATTANAN POKAEW: FACTORS AFFECTING STAFF’S COOPERATION IN EDUCATION QUALITY ASSURANCE OF KASETSART UNIVERSITY SRIRACHA CAMPUS. ADVISORY COMMITTEE: PRAYOON IMSAWAS, Ed.D., SUMET NGAAMKANOK, Ed.D. 136 P. 2017.

The purpose of this study is to investigate the factors affecting staff’s cooperation in education assurance at Kasetsart University, Sriracha Campus. The participants are 226 staff, in 2559 B.E. academic year. The instruments are 80 questionnaires with a five-rating scale. Discrimination is ranging from 0.23 to 0.76 and reliability ranging from 0.54 to 0.90. Analytical analysis is average mean ( $\bar{X}$ ), standard deviation ( $SD$ ), Pearson Product-Moment Correlation Coefficient, and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The findings as follows:

1. The Level of are factors affecting staff’s cooperation in education quality assurance at Kasetsart University, Sriracha Campus are supporting factors, motivation factor, administrative factor, and staff’s characteristic factor were high.

2. The in terms of descriptive relationship among these factors: supporting factor, motivation factor, administrative factor, and staff’s characteristic factor and the participation of level of overall and individual staff’s cooperation in education quality

Is moderating at the level of .01 statistical significance. As predictor 80 percent

3. As a result, predictor equation are as follows:

$$\hat{Y} = 0.32 + 0.39 (X_{10}) + 0.31 (X_5) + 0.13 (X_8) - 0.11 (X_7) + 0.11 (X_{17}) + 0.08 (X_{12}) + e$$

$$Z = 0.47 (Z_{10}) + 0.38 (Z_5) + 0.15 (Z_8) - 0.16 (Z_7) + 0.12 (Z_{17}) + 0.09 (Z_{12})$$

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
คำถามของการวิจัย .....	4
สมมติฐานของการวิจัย .....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย .....	7
ขอบเขตของการวิจัย .....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ .....	12
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา .....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	47
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	54
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	61
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	63
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สรุป .....	101
อภิปรายผล .....	102
ข้อเสนอแนะ .....	106
บรรณานุกรม .....	108
ภาคผนวก .....	113
ภาคผนวก ก .....	114
ภาคผนวก ข .....	118
ภาคผนวก ค .....	129
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	136

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	สังเคราะห์ตัวแปร .....	51
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	54
3	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน โดยรวมและรายด้าน .....	64
4	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน นโยบายและการบริหาร .....	65
5	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล .....	66
6	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน ความมั่นคงในงาน .....	67
7	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน สภาพแวดล้อมในการทำงาน .....	68
8	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน ผลตอบแทน .....	69
9	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ โดยรวมและรายด้าน .....	70
10	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ ความสำเร็จในงาน .....	71



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11	คณะเนนเจลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ การยอมรับนับถือ ..... 72
12	คณะเนนเจลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ..... 73
13	คณะเนนเจลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ ความรับผิดชอบ ..... 74
14	คณะเนนเจลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ ก้าวหน้าในงาน ..... 75
15	คณะเนนเจลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร โดยรวมและรายด้าน ..... 76
16	คณะเนนเจลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย ..... 77
17	คณะเนนเจลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ..... 78
18	คณะเนนเจลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร การติดต่อสื่อสาร ..... 79
19	คณะเนนเจลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ..... 80

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20	81
คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่	
21	82
คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร โดยรวมและรายด้าน .....	
22	83
คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร .....	
23	84
คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร การปฏิบัติงานตามบทบาท .....	
24	85
คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมและรายด้าน .....	
25	86
คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการวางแผน .....	
26	87
คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน .....	

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27	88
28	89
29	91
30	92
31	93
32	94
33	95
34	97

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
35	ความแปรปรวนในการพยากรณ์ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา .....	98
36	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้พยากรณ์ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา .....	99
37	ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์ของแบบสอบถามปัจจัย ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา .....	130
38	ตัวแปร อำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการมี ส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา .....	132

## สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ มีความเจริญก้าวหน้า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มีการแข่งขันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศมีมากขึ้น รวมทั้งมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติและนำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (World class University) นอกจากนี้กระแสของสาธารณชน สังคม ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยของรัฐมีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) จากปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวประกอบกับการประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 6 ว่าด้วย มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ได้ระบุไว้ในมาตรา 47 ว่า “ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง” และมาตรา 48 ว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก” (สำนักงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548, หน้า 8)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้ดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพโดยยึดหลักการดำเนินงาน เป็น 3 ขั้นตอน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยมีการพัฒนารูปแบบระบบประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับการดำเนินงานและธรรมชาติของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย และเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากภายนอกและสามารถเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและภายนอกได้ มหาวิทยาลัยจึงพัฒนาปรับปรุงกลไกการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถวัดผลลัพธ์การดำเนินงานที่ตอบสนองความต้องการจากภายนอก ได้แก่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) รวมทั้งเพื่อพัฒนาศักยภาพของมหาวิทยาลัยไปสู่การเป็น Research University (สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, 2551, หน้า 1)

การมีส่วนร่วมในดำเนินการพัฒนาระบบประกันคุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะทำให้องค์กรเคลื่อนที่ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมนั้น อาจมีได้แบบทั้งทางตรง และทางอ้อมเพราะจะเป็นการสร้างสรรค้ให้มีการระดมสรรพกำลังจากบุคคลต่าง ๆ เช่น พลังความคิด สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เป็นต้น เป็นการสร้างบรรยากาศและพัฒนาประชาธิปไตย ในการทำงาน ช่วยให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน เพราะเกิดความเข้าใจ ชิงกันและกัน มีส่วนช่วยให้ประสานงานกันดี เป็นต้น (เมตต์ เมตต์การ์ณจิต, 2553, หน้า 33)

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการหรือ ผลผลิตที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญช่วยให้ผู้บริหารและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบว่องค์กรโปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นกระบวนการในการค้นหาจุดอ่อน และนำจุดอ่อนที่ค้นพบมาวางแผนพัฒนาองค์กรได้้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอาศัยแนวคิดของ Deming (1950 อ้างถึงใน ชนินทร์ แสงแก้ว, 2546, หน้า 34; วรภัทร ภูเจริญ, 2541, หน้า 27; วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, 2542) ประกอบไปด้วยการมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ กมลมาลย์ ศรี โทธิ (2551); พิกุล แก้วรากมข (2552); ปฎิมา พุฒตาลดง (2553); สาวิตรี ไชยสมบัติ (2551)

จากความสำคัญของเหตุผลข้างต้นจะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความจำเป็นอย่างมากที่ต้องอาศัยการร่วมมือจากทุกส่วน เพราะงานจะประสบผลสำเร็จและเป็นผลที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริงและยั่งยืน จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต ศรีราชา พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำนนโยบายและการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้ ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ อาศัยแนวคิดของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 155-158) เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี ไชยสมบัติ (2551) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาปัจจัยด้านการบริหารเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สระทองขาว (2554) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพ

การศึกษา ระดับคณะวิชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ปัจจัยด้านลักษณะ บุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา สอดคล้อง กับงานวิจัยของ ปฏิมา พุฒตาลดง (2553) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกัน คุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ด้วยวิธีการ CHE QA Online จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา (2559, สัมภาษณ์) จากประสบการณ์ในการทำงาน และจากการรวบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัญหาด้านการดำเนินการประกันคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจ เรื่องการประกันคุณภาพความเข้าใจผิดเรื่องการประกันคุณภาพ เช่น คิดว่าเป็นการเพิ่มภาระ เป็นเรื่องเฉพาะกิจ เกิดกระแสชั่วครั้งชั่วคราว และไม่ก่อให้เกิด ประโยชน์กลุ่มที่ 2 ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพ เช่น ให้ความสำคัญ เรื่องเอกสาร เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ กลุ่มที่ 3 ปัญหาเกี่ยวข้องกับการใช้ผลจากการประเมินและ ตรวจสอบการประเมินและตรวจสอบ เช่น ผู้ถูกประเมินไม่กล้ารับความจริง ไม่นำผลประเมิน ไปปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จำรัส นองมาก (2545) จากปัญหาข้างต้น เป็นสิ่งที่สะท้อนเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในทางลบที่สะท้อนให้เห็นว่า ทักษะคติของ ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษา ยังมีทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งในปัจจุบันยังคงเชื่อได้ว่า มีแนวโน้มไม่แตกต่างกัน โดยจะต้องทำการศึกษาวิจัยในประเด็น ดังกล่าวเพิ่มเติม ทั้งจากผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกของสถานศึกษาทุกระดับ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบประเมิน โดยตรงอย่างต้นสังกัดและสมศ. ตามกฎหมายรวมถึง ได้มี ข้อเสนอแนะให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ดำเนินการเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ทักษะคติ และความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยวิธีการ ประชุมหรือฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทันต่อเปลี่ยนแปลง รวมถึง เปิดโอกาสให้บุคลากรและ นักศึกษาเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาและควรทบทวนระบบและ กลไกการประกันคุณภาพในทุกระดับหน่วยงาน โดยจัดให้มีช่องทางและการให้ข้อมูลข่าวสาร ที่เข้าถึงบุคลากรของหน่วยงานในสังกัด รวมทั้งควรสร้างทัศนคติที่ดีต่อการประกันคุณภาพการศึกษา และสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่อง และจากปัญหา ดังกล่าวพบ ได้คล้ายกันเกือบทุกที่ คือ ความเข้าใจผิดในเรื่องของหน้าที่ของการดำเนินการ



จะให้เป็นการระของบุคคลหรือกลุ่มคน ทั้งที่หน้าที่ในการดำเนินการนั้นต้องทำโดยอาศัยส่วนร่วม ดังนั้น หากทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาไม่ว่าจะเป็นด้านปัจจัยด้าน ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรจะทำให้ได้สารสนเทศที่ผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้เกิดการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เพื่อเป็นการศึกษาว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ทั้งนี้ ผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษาในครั้งนี้ จะช่วยส่งเสริมและเป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้าน ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้านการบริหารและปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

### คำถามของการวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความสัมพันธ์กันหรือไม่
3. ปัจจัยด้าน ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาได้หรือไม่

## สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความสัมพันธ์กัน
2. ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร สามารถสร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาได้

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอาศัยแนวคิดของ Deming (1950 อ้างถึงใน ชนินทร์ แสงแก้ว, 2546, หน้า 34; วรภัทร ภูเจริญ, 2541, หน้า 27; วีรพงษ์ เถลิงจิระรัตน์, 2542) ประกอบไปด้วยการมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้สังเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ดังภาพที่ 1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา สามารถนำผลมาจากการศึกษาไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล โดยประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัยมีดังนี้

1. ได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
2. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา (2559, สัมภาษณ์)

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอาศัยแนวคิดของ Deming (1950 อ้างถึงใน ชนินทร์ แสงแก้ว, 2546, หน้า 34; วรภัทร ภูเจริญ, 2541, หน้า 27; วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2542) ประกอบไปด้วยการมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาได้สังเคราะห์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร

### 2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในปีการศึกษา 2559 ซึ่งมีรวมทั้งหมดจำนวน 549 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในปีการศึกษา 2559 โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์โปรแกรมสำเร็จรูป G\*POWER กำหนดขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.25 ค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าอำนาจในการทดสอบ เท่ากับ

0.95 และตัวแปรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์ (Predictor) 17 ตัว ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จำแนกตามสถานะ อาจารย์และเจ้าหน้าที่

### 3. ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรต้น ได้แก่

##### 1.1 ปัจจัยค้ำจุน

- 1.1.1 นโยบายและการบริหาร
- 1.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.1.3 ความมั่นคงในงาน
- 1.1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 1.1.5 ผลตอบแทน

##### 1.2 ปัจจัยจูงใจ

- 1.2.1 ความสำเร็จในงาน
- 1.2.2 การยอมรับนับถือ
- 1.2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 1.2.4 ความรับผิดชอบ
- 1.2.5 ความก้าวหน้าในงาน

##### 1.3 ปัจจัยด้านการบริหาร

- 1.3.1 การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย
- 1.3.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร
- 1.3.3 การติดต่อสื่อสาร
- 1.3.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ
- 1.3.5 การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

##### 1.4 ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร

- 1.4.1 ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร
- 1.4.2 การปฏิบัติงานตามบทบาท

#### 2. ตัวแปรตาม ได้แก่

- 2.1 การมีส่วนร่วมในการวางแผน
- 2.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- 2.3 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน
- 2.4 การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง การที่บุคคลในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ทุกคนยินยอมและพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ทั้งในด้านต่าง ๆ อย่างเช่น การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจและการปฏิบัติงาน ตลอดจนประเมิน รวมไปถึงการร่วมกันรับผิดชอบและการพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลดีที่สุดของกระบวนการในการวางแผน

1.2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการนำแผนไปใช้ในการดำเนินงานตามระบบหรือแนวทางที่วางไว้เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย

1.3 การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน หมายถึง การที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานและประเมินผลงานที่ปฏิบัติของหน่วยงานว่าเป็นไปตามพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับเริ่ม โครงการที่ได้กำหนดไว้

1.4 การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง หมายถึง การที่บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุงระบบอันเนื่องมาจากระบบนั้นไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายหรือเป็นการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติงานต่อไป

2. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง แนวทางการป้องกันการไม่พึงพอใจของเจ้าหน้าที่และบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ทำให้บุคลากรไม่เกิดความคับข้องใจ และสามารถทำงานตามปกติ ปัจจัยค้ำจุนไม่สามารถสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวก ไม่สามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพซึ่งใช้แนวคิดของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 155-158) มีรายละเอียดดังนี้

2.1 นโยบายและการบริหาร หมายถึง ข้อกำหนดและนโยบายในการบริหารงานของหน่วยงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง ความไว้เนื้อเชื่อใจและความสามัคคีกันระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือระหว่างอาจารย์กับอาจารย์ และอาจารย์กับเจ้าหน้าที่

2.3 ความมั่นคงในงาน หมายถึง หลักประกันในการทำงานที่ทำให้รู้สึกถึงความอุ่นใจที่ได้ทำงานภายใต้หน่วยงานนั้น

2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมต่อการทำงาน เช่น วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เครื่องสาธารณูปโภค บรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน

2.5 ผลตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่อยู่ในรูปแบบเงินเดือนและเงินเบี่ยเลี้ยงต่าง ๆ รวมถึงสิทธิที่พึงสมควร ได้ภายใต้การทำงานในหน่วยงาน

3. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง แนวทางที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจนี้เป็นสิ่งกระตุ้นให้อยากทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความต้องการทำงานสำเร็จ เกิดความก้าวหน้าในชีวิต การทำงานของบุคลากรเกิดผลสำเร็จ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกทางบวกต่องาน ผลการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพ ซึ่งใช้แนวคิดของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 155-158) มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความสำเร็จในงาน หมายถึง บุคลากรสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ซึ่งงานที่ได้ทำนั้นจะเป็นงานที่ทำอยู่ปัจจุบันหรืองานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3.2 การยอมรับนับถือ หมายถึง บุคลากรได้รับการยกย่อง ชมเชย ได้รับความแสดงยินดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ

3.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่บุคลากรทำ เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความท้าทายในการลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะ สามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบตามกระบวนการการทำงาน

3.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง บุคลากรได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีอิสระในการตัดสินใจได้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

3.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง บุคลากรได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น และมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมในตำแหน่งการที่ปฏิบัติอยู่เสมอ

4. จัยด้านการบริหาร หมายถึง แนวทางสำหรับการคิดของผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ โดยนโยบายจะกำหนดขอบเขตของกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ ต้องมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

4.1 การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย หมายถึง ผู้บริหารมีการกำหนดกลยุทธ์เป้าหมายในการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้งานที่ปฏิบัติเกิดผลสำเร็จ

4.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร หมายถึง ผู้บริหารจัดหาและใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเพียงพอต่อการใช้งานและต่อการทำให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4.3 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ผู้บริหาร หน่วยงานและบุคลากรมีการแลกเปลี่ยนข่าวสารและติดต่อสื่อสารกันเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ

4.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ หมายถึง ผู้บริหารมีวิธีการในการใช้อำนาจหรือวิธจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

4.5 การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ หมายถึง ความสามารถของบุคลากร และหน่วยงานในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและกฎหมาย เป็นต้น

5. ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรหมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคลากรในองค์กรที่ส่งผลดี ต่อการพัฒนาองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติตามบทบาท

5.1 ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร หมายถึง บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และรวมไปถึงสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์กรเต็มใจที่จะทุ่มเท พลังในการทำงาน เพื่อให้องค์กรจะได้บรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น

5.2 การปฏิบัติงานตามบทบาทหมายถึง ความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติ ของบุคลากร เพื่อให้งานที่ปฏิบัติมีความสำเร็จลุล่วงและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
  - 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

### การประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

#### การประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ความเป็นมาของการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เริ่มประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นครั้งแรกเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม พ.ศ. 2540 และประกาศแนวทางการปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม พ.ศ. 2541 เพื่อสนองนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของทบวงมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 เพื่อดำเนินการในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (ปี พ.ศ. 2540-2544) ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 วรรค 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 48 ระบุให้สถานศึกษา (ทุกระดับ) มีระบบการประกันคุณภาพภายใน และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน ตลอดจนรองรับการประกันคุณภาพภายนอกด้วย ดังนั้น สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. จึงได้รับการจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม พ.ศ. 2543 เพื่อพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการและแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นสถานศึกษาและวิจัย มีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทำการสอนทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ให้การศึกษาส่งเสริมวิชาการและวิชาชีพชั้นสูงทำการสอนทำการวิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม พัฒนานวัตกรรมและทรัพยากรบุคคลของชาติ โดยครอบคลุมทุกสาขาวิชาเพื่อความเป็นศาสตร์ของแผ่นดิน (สำนักงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548, หน้า 1-8)

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้กำหนดปรัชญาและปณิธานไว้ดังนี้

“มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เป็นสถาบันที่มีปณิธานมุ่งมั่นในการส่งเสริมแสวงหาและพัฒนาความรู้ให้เกิดความเจริญงอกงามทางภูมิปัญญาที่เพียบพร้อมด้วยวิชาการจริยธรรม และคุณธรรม ตลอดจนเป็นผู้ชี้นำ ทิศทางสืบทอดเจตนารมณ์ที่ดีของสังคมเพื่อความคงอยู่ความเจริญและความเป็นอารยะของชาติ” โดยวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. พัฒนาคุณภาพมาตรฐานด้านการศึกษาและการวิจัยในศาสตร์และศิลป์ทุกสาขาวิชาอย่างทัดเทียมต่อเนื่อง และเป็นสากล ทั้งนี้โดยผูกความเป็นเลิศทางวิชาการในสาขาเกษตรศาสตร์ สิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืน
2. เป็นแหล่งวิชาการที่เข้มแข็งของประเทศ สามารถชี้นำทางด้านเกษตรกรรม อุตสาหกรรม ธุรกิจและบริการ เพื่อสร้างความเจริญแก่สังคม และเศรษฐกิจของสังคม
3. ปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด คล่องตัว โปร่งใสและตรวจสอบได้ เน้นความเป็นธรรมให้แก่บุคลากร และสร้างเสริมจิตสำนึกที่ต้องรับผิดชอบต่อสังคม
4. เป็นแกนนำในการพัฒนาชุมชนและสมาชิกชุมชนทุกระดับ ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยระดมและผสมผสานความรู้ชุมชนท้องถิ่นกับวิทยาการสมัยใหม่เป็นภูมิปัญญาไทยโดยใช้ช่องทางการจัดการศึกษา การบริการวิชาการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ภูมิภาคอย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีพันธกิจหลัก 4 ประการ คือ 1) การเรียนการสอน 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามพันธกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว เป็นไปตามระบบการทำงานและกระบวนการบริหารงานภายในของมหาวิทยาลัย แต่ยังไม่มีการตรวจสอบและประเมินผลอย่างเป็นระบบ ประกอบกับมีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้จำเป็นต้องมีระบบการประกันคุณภาพขึ้น ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. การเติบโตของมหาวิทยาลัยจากวิทยาเขตเดียวเป็นหลายวิทยาเขตที่กระจายอยู่ทั่วประเทศทำให้มีความจำเป็นที่ต้องดูแลให้มีมาตรฐานและคุณภาพที่เป็นหนึ่งเดียว เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ

2. การเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับทำให้ทุกหน่วยงานต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองพันธกิจหลักและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างมีสมดุล

3. การแข่งขันในเชิงคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศมีมากขึ้น รวมทั้งมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติและนำไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก (World Class University)

4. กระแสของสาธารณะ สังคม ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่ต้องการให้มหาวิทยาลัยของรัฐมีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability)

#### แนวคิดในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แนวคิดในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อาศัยรูปแบบของการจัดการระบบคุณภาพเชิงรวมทั้งองค์การและการนำองค์การไปสู่ความเป็นเลิศ โดยมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญ ดังนี้

1. ทุกหน่วยงานในทุกวิทยาเขตต้องมีการดำเนินการที่ตอบสนองต่อพันธกิจของมหาวิทยาลัย

2. การดำเนินการของหน่วยงานต้องสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เพื่อส่งเสริมให้ทั้งองค์การมีการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน

3. จัดให้ระบบการบริหารจัดการและการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลเชิงวิเคราะห์

4. กระบวนการบริหารอยู่บนพื้นฐานของความโปร่งใสและเป็นธรรมรัฐ

5. การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการดำเนินการของทุกหน่วยงานต้องเกิดจากการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

6. มุ่งพัฒนาองค์การเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพโดยพิจารณาความหลากหลายในภารกิจของหน่วยงานภายในและวัฒนธรรมการดำเนินการภายใน โดยอาศัยหลักการของระบบการประกันคุณภาพ (Quality assurance) ที่มุ่งเน้นให้มีการกำหนดระบบและกลไกการควบคุม (Control) ตรวจสอบ (Audit) และประเมิน (Assessment) ทั้งทั้งองค์การ โดยทั้งสามส่วนมีความหมายดังนี้

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality control) คือ การจัดให้มีระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพภายในองค์ประกอบต่าง ๆ จะมีผลต่อคุณภาพของบัณฑิตและผลงานด้านต่าง ๆ และต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการของการควบคุมคุณภาพที่เหมาะสม

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality auditing) หมายถึง การตรวจสอบการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่ได้กำหนดไว้เพื่อพิจารณาว่า กลไกการควบคุมคุณภาพยังคงดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง และได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นอย่างสม่ำเสมอ มีขั้นตอนการดำเนินการที่ทำให้เชื่อถือได้ว่าผลการดำเนินงานของระบบจะเป็นไปอย่างมีคุณภาพตามดัชนีและตัวชี้วัดที่กำหนด

3. การประเมินคุณภาพ (Quality assessment) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของหน่วยงานกับเป้าหมายหรือดัชนีชี้วัดที่กำหนด เพื่อประเมินว่าผลการดำเนินงานที่ได้จากการใช้ระบบประกันคุณภาพ หรือระบบควบคุมคุณภาพแล้วได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพมากน้อยเพียงใดระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย 2 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 ระบบประกันคุณภาพสำหรับคณะวิชา

เป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้สำหรับคณะวิชาหรือสถาบันที่ทำหน้าที่โดยตรงในการผลิตบัณฑิตและมีนิติอยู่ในความดูแล ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดของ สกอ. ในการประเมินคณะวิชา ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน

องค์ประกอบที่ 2 การเรียนการสอน

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานิสิต

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและจัดการ

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

รูปแบบที่ 2 ระบบประกันคุณภาพสำหรับสถาบันและหน่วยงานสนับสนุนเป็นระบบการประกันคุณภาพที่ใช้สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้ผลิตบัณฑิตเป็นหลักแต่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหารหรือสนับสนุน 4 พันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน

สำหรับการดำเนินงานประกันคุณภาพ ทั้ง 2 ระบบ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้กำหนดความรับผิดชอบไว้ที่ 3 ระดับ คือ ระดับมหาวิทยาลัย คณะวิชา และหน่วยงานภาควิชา/ ฝ้าย/ ศูนย์/ สถานี ทั้งนี้ได้มีการกำหนดดัชนีประเมินตรวจสอบ ดัชนีประเมินและเกณฑ์มาตรฐานของทั้ง 2 ระบบ เพื่อติดตามปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานมาพัฒนาปรับปรุงหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สrpmมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาได้ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติรวมถึง การคำนึงถึงปรัชญาและปณิธานของมหาวิทยาลัย และการพัฒนาระบบดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวมให้เป็นองค์การที่เป็นเลิศ มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นการประเมินเพื่อการพัฒนาอย่างแท้จริง

**การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา**

**ความหมายของการมีส่วนร่วม**

Keith (1971, p. 4) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า เป็นการเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจให้กระทำพฤติกรรมที่ตอบสนองความเห็นชอบของคนส่วนใหญ่ เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มและก่อให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน

Gustova (1992, p. 4) ได้ให้ความหมายว่าการมีส่วนร่วมว่าเป็นกระบวนการที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนรับผิดชอบในกิจกรรมหรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงในภาพรวม ซึ่งการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เป็นส่วนที่ต้องร่วมรับผิดชอบในการดำเนินงาน การประสานงานการบริหารงาน และการพัฒนางาน

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555, หน้า 228) การมีส่วนร่วม คือ การเปิด โอกาสให้บุคลากร มีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับการดำเนินกิจการและการตัดสินใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์การหรือเครือข่าย เพราะมีผลในทางจิตวิทยาเป็นอย่างยิ่ง กล่าวคือ ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมย่อมเกิด ความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร ความคิดเห็นถูกรับฟังและนำไปปฏิบัติ เพื่อการพัฒนา และที่สำคัญผู้ที่มีส่วนร่วมจะมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการหรือองค์การ ความรู้สึกเป็นเจ้าของจะเป็นพลังในการขับเคลื่อนองค์การและหน่วยงานที่ดีที่สุด

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550, หน้า 23) การมีส่วนร่วม หมายถึง การมีบุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนร่วมติดตามและ

ประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มคนหรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านจิตใจ และอารมณ์และสังคม

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมหมายถึงการที่บุคคลในหน่วยงานทุกคนยินยอมและพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ทั้งในด้านต่าง ๆ อย่างเช่น การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจและการปฏิบัติงาน ตลอดจนประเมิน รวมไปถึงการร่วมกันรับผิดชอบต่อและพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้งานบรรลุวัตถุประสงค์

#### ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

เมตต์ เมตต์การ์ณจิต (2553, หน้า 33) ได้เสนอผลดีของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

1. เป็นการสร้างสรรค์ให้มีการระดมสรรพกำลังจากบุคคลต่าง ๆ เช่น พลังความคิดสติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เป็นต้น
  2. เป็นการสร้างบรรยากาศและพัฒนาประชาธิปไตยในการทำงาน
  3. ช่วยให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน เพราะเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีส่วนช่วยให้ประสานงานกันดี
  4. การบริหารแบบมีส่วนร่วม จะทำให้งานมีประสิทธิภาพและคุณภาพที่ดี เพราะจะมีความผิดพลาดน้อย
  5. ผลงานที่เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดความภาคภูมิใจแก่บุคลากรทุกคน เพราะทุกคนมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน
  6. ช่วยให้การงานสำเร็จลงได้ในเวลาอันรวดเร็ว เพราะมีการแบ่งหน้าที่กันทำ
  7. สร้างความสมดุลระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายปฏิบัติ
- การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมขององค์กร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ทำให้พนักงานทุกคนเกิดความเข้าใจร่วมกันต่อการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงานในแต่ละกิจกรรม
2. การสร้างสภาพแวดล้อมที่จูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน และเกิดความตระหนักรู้ด้านคุณภาพเพื่อต้องการสร้างสรรค์งานที่ดีให้เกิดขึ้น
3. การส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น
4. ส่งเสริมผลิตผลด้านพนักงานภายในองค์กรให้สูงขึ้น
5. ลดช่องว่างการสื่อสารพนักงานด้วยกันในองค์กรและขจัดปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นตามมาในภายหลัง

## 6. มีส่วนส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร

โดยสรุป ความสำคัญของการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการคุณภาพในองค์กร ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่เกิดจากบุคคลต่าง ๆ เป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ลดความขัดแย้งระหว่างบริหารและผู้ปฏิบัติ ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และมีส่วนช่วยให้เกิดการประสานงานกันดีขึ้น

### รูปแบบของการมีส่วนร่วม

เมตต์ เมตต์การ์ณจิต (2553, หน้า 18) การมีส่วนร่วม โดยทั่วไปแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมโดยตรง การมีส่วนร่วมในการบริหารเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการตัดสินใจเป็นสำคัญ ดังนั้น ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบกิจกรรมโดยตรง เช่น ผู้บริหาร หัวหน้าโครงการ มักจะเปิดโอกาสให้บุคคลอื่นเข้ามามีส่วนร่วมในรูปของกรรมการที่ปรึกษา ที่ให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะ เพราะกิจกรรมบางอย่างอาจมีอุปสรรคไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงจำเป็นต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาร่วมในการตัดสินใจ เพื่อให้ผลการตัดสินใจเป็นที่ยอมรับแก่คนทั่วไปหรือเกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมโดยตรงจึงมีสาระสำคัญอยู่ที่ว่า เป็นการร่วมอย่างเป็นทางการและมักทำเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น คำสั่งแต่งตั้ง หนังสือเชิญประชุม บันทึกการประชุม เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมโดยอ้อม การมีส่วนร่วมโดยอ้อมเป็นเรื่องของการทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายอย่างไม่เป็นทางการ โดยไม่ได้ร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการบริหาร แต่เป็นเรื่องของการให้การสนับสนุน ส่งเสริมให้บรรลุเป้าหมายเท่านั้น เช่น การบริจาคเงิน ทรัพย์สิน วัสดุอุปกรณ์ แรงงาน เข้าช่วยสมทบ ไม่ได้เข้าร่วมประชุมแต่ยินดีร่วมมือ เป็นต้น

Cohen & Uphoff (1977, p. 8) ได้แบ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบคือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การริเริ่มตัดสินใจ การดำเนินการตัดสินใจ และการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรม

2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม (Implementation) ซึ่งอาจเป็นไปได้ในรูปแบบของการเข้าร่วมโดยการให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากร การเข้าร่วมในการบริหารและการให้ความร่วมมือ

3. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ (Benefits) ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ทางบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation) ซึ่งนับเป็นหาคความคุมและตรวจสอบการดำเนินกิจกรรมทั้งหมด และเป็นการแสดงถึงการปรับตัวในการมีส่วนร่วมต่อไป

การดี อนันต์นารี (2557, หน้า 30) ได้สรุปหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามความหมายของ Chris Argyris สรุปว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วมเป็นการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมรับผิดชอบและร่วมมือในการพัฒนาองค์การที่ปฏิบัติอยู่ด้วยความเต็มใจการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์การควรประกอบด้วยสาระสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สมาชิกขององค์การย่อมมีความผูกพันกับองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่และมีความปรารถนาที่จะได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การ แม้เพียงได้รับฟังความคิดเห็นก็ทำให้รู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานขององค์การ
2. การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดการยอมรับในเป้าหมาย เพราะนอกจากจะช่วยกระตุ้นให้สมาชิกแสดงความคิดเห็นแล้ว ยังช่วยให้เกิดความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่มสมาชิกและความร่วมมือนั้นจะแพร่ขยายไปทั้งองค์การ ทำให้สมาชิกทั้งองค์การมีเป้าหมายเดียวกัน การมีส่วนร่วมเป็นการยินยอมและพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะมีผลทั้งทางใจ การยอมรับการสนับสนุน และผลต่อการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่
3. การมีส่วนร่วมช่วยให้เกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ การที่บุคคลได้แสดงความคิดเห็นและยอมรับในเป้าหมายเดียวกัน จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลเกิดความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานขององค์การ

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 144) ได้กล่าวถึง การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามที่ Sashkin, M. ได้จำแนกไว้เป็น 4 แบบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายของงาน
2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
3. การมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา
4. การมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง

การบริหารแบบมีส่วนร่วมตามที่ Carrell, M. R. ได้จำแนกไว้เป็น 4 แบบ ดังนี้

1. แบบเผด็จการซึ่งผู้บริหารรวมอำนาจในการตัดสินใจแต่ผู้เดียว ผู้ร่วมงานไม่มีโอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารเลย
2. แบบปรึกษาหารือ (Consultation) ผู้บริหารหารือกับผู้ร่วมงานในบางกรณี
3. แบบตัดสินใจร่วมกัน (Joint decision)
4. แบบตั้งคณะกรรมการ (Delegation)

และการบริหารแบบมีส่วนร่วมตามแบบสำหรับ Davis และ Newstrom ได้เสนอโครงการการบริหารแบบมีส่วนร่วม 6 แบบ ประกอบด้วย



1. การจัดการแบบปรึกษาหารือ (Consultative management)
2. การจัดการแบบประชาธิปไตย (Democratic management)
3. การจัดการแบบกลุ่มคุณภาพ (Quality circles) ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในรูปแบบของกลุ่มทำงานตั้งแต่ขั้นวิเคราะห์วางแผนงานจนถึงขั้นประเมินผลงานและปรับปรุง
4. การจัดการแบบเสนอแนะ (Suggestions) เป็นวิธีที่ให้ผู้ปฏิบัติงานส่งข้อเสนอแนะความคิดเห็นตรงถึงผู้บริหาร
5. การจัดการแบบคณะกรรมการ (Committees)
6. การจัดการแบบเป็นเจ้าของกิจการ (Employee ownership plans) การส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานซื้อหุ้นและองค์การและมีฐานะเป็นเจ้าของกิจการด้วย ซึ่งใช้กันมากในองค์การเอกชนและบริษัท

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2545, หน้า 10-12) ได้เสนอรูปแบบการมีส่วนร่วมไว้ 4 แบบ คือ

1. การปรึกษาหารือ (Conductive management) เป็นการบริหารแบบเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานรูปแบบของคณะกรรมการ (Committee) เช่น คณะกรรมการสถานศึกษา คณะกรรมการโครงการ คณะกรรมการดำเนินงาน คณะกรรมการเฉพาะกิจหรือคณะกรรมการที่เรียกชื่ออย่างอื่น รูปแบบนี้เป็นการกระจายอำนาจการบริหารและการตัดสินใจให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการด้วยระบบการปรึกษาหารือนี้เหมาะสำหรับใช้ผู้บริหารระดับต้นขึ้นไปโดยการมอบหมายหน้าที่เป็นหัวหน้าคณะทำงาน ประธานโครงการ ประธานคณะกรรมการหรือกรรมการ เป็นต้น
2. กลุ่มคุณภาพ (Quality control circle) เป็นการบริหารแบบเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในรูปแบบของกลุ่มบุคคล 3-10 คน ที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน รูปแบบกลุ่มคุณภาพนี้เหมาะสำหรับใช้กับผู้ปฏิบัติหรือระดับหัวหน้างาน เพราะเป็นการฝึกฝนและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสทำงานร่วมกันเพื่อค้นหาปัญหา วิเคราะห์ปัญหาหาสาเหตุของปัญหาตลอดจนแนวทางแก้ปัญหาด้วยตนเอง ซึ่งมีกระบวนการกลุ่มสร้างคุณภาพ 4 ขั้นตอน คือ P (Plan) การวางแผน D (Do) การปฏิบัติ C (Check) การตรวจสอบ และ A (Act) การปรับปรุงแก้ไข หรือ PDCA ระบบกลุ่มคุณภาพจะใช้ได้ผลดีก็ต่อเมื่อมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับเทคนิค QC (Quality control) และการใช้กระบวนการกลุ่มให้ผู้เกี่ยวข้องและสำคัญที่สุดคือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานต้องอยู่ในเกณฑ์ จึงจะสามารถนำระบบกลุ่มคุณภาพนี้มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
3. ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion system) เป็นรูปแบบหนึ่งของการบริหารแบบดีที่ได้ผลมากในทางปฏิบัติ โดยมีลักษณะที่แตกต่างจากข้อเสนอแนะที่มักพบและเห็นทั่วไปที่มีลักษณะเป็นกล่องหรือตู้รับฟังความคิดเห็นเท่านั้น กล่าวคือรูปแบบจะมีแบบฟอร์มข้อเสนอแนะ

ให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกรอกตามแบบที่กำหนด เช่น ปัญหาที่พบคืออะไร สาเหตุของปัญหา มาจากอะไร วิธีการแก้ปัญหาจะมีอะไรบ้าง และผลที่คาดว่าจะได้รับนั้นเป็นอย่างไร สำหรับแบบฟอร์มที่กำหนดอาจแตกต่างกันไปตามความต้องการของแต่ละหน่วยงาน แต่มีหลักการปฏิบัติเดียวกันจะต้องมีคณะกรรมการพิจารณาข้อเสนอแนะ มีหน้าที่ในการประเมินข้อเสนอแนะจากแบบฟอร์มต่าง ๆ นั้นว่าเป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เพียงใด ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมีมากน้อยแค่ไหนและสมควรดำเนินการตามข้อเสนอแนะหรือไม่ แล้วนำเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาดำเนินการต่อไปและถ้าข้อเสนอแนะใดมีการนำไปปฏิบัติ ควรมีการประชาสัมพันธ์และพิจารณาให้ผลตอบแทนเป็นรางวัลหรือเป็นผลตอบแทนอื่น ๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด ซึ่งรูปแบบนี้เหมาะสำหรับใช้กับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ

4. ระบบส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ (Employee ownership plan) รูปแบบนี้พบมากในการบริหารกิจการของบริษัทหน่วยงานเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจ โดยส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการด้วยการลงทุนซื้อหุ้นของบริษัทหรือบริษัทอาจจ่ายโบนัสส่วนหนึ่งเป็นทุนเรือนหุ้นในแต่ละปี จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการเองและมีความรู้สึกผูกพันในการปฏิบัติงานเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้นในรูปแบบนี้ผู้บริหารอาจนำมาประยุกต์ใช้โดยการสร้างบรรยากาศให้เกิดความรู้สึกการเป็นเจ้าของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายพึงพอใจที่จะมีส่วนร่วมให้มากที่สุด

โดยสรุป รูปแบบของการมีส่วนร่วมมี 2 รูปแบบคือทางตรงและทางอ้อมจะแตกต่างกันคือ รูปแบบการมีส่วนร่วมทางตรงให้ความสำคัญกับการตัดสินใจในส่วนรูปแบบการมีส่วนร่วมทางอ้อมจะอยู่ในลักษณะที่ไม่เป็นทางการ

#### ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555, หน้า 228) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ทำให้การบริหารหรือการพิจารณาแนวทางในการแก้ปัญหา มีความหลากหลายเป็นไปอย่างถี่ถ้วน รอบคอบ เพราะเป็นการระดมแนวคิดจากบุคคลที่มีความหลากหลายทั้งความรู้และประสบการณ์
2. ทำให้มีการถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน โดยมีให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจมากเกินไป ซึ่งอาจนำไปสู่การใช้อำนาจในทางที่ไม่ถูกต้องอันเกิดผลเสียหายแก่องค์กรได้
3. เป็นการขจัดปัญหา มิให้การดำเนินนโยบายใด ๆ มีผลต่อกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากเกินไป ซึ่งจะก่อให้เกิดความยุติธรรมในการดำเนินการต่อทุกฝ่ายได้
4. ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี ทำให้การบริหารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

5. การรวมตัวกันของบุคคลเป็นเครือข่ายจะก่อให้เกิดพลังที่เข้มแข็ง สามารถขับเคลื่อนกิจกรรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และตามเป้าหมาย โดยทุกคนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ

จันทรานี สงวนนาม (2545, หน้า 71) ได้กล่าวถึงข้อดีของการบริหารแบบมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างผู้บริหารและผู้ร่วมงานทุกระดับในองค์กร
2. ลดความขัดแย้งในการทำงาน และเพิ่มความไว้วางใจซึ่งกันและกันมากขึ้น
3. สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน
4. ช่วยให้ผู้ร่วมงานมีสุขภาพจิตดี ทุกคนมีงานทำ
5. สร้างความเป็นประชาธิปไตยในองค์กร
6. ลดค่าใช้จ่าย และใช้ทรัพยากรอย่างทะนุถนอม
7. ช่วยให้การใช้งบประมาณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
8. ช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สัมฤทธิ์ กางเพ็ง (2545, หน้า 9-10) กล่าวถึงประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการระดมความคิดและอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความคิดเห็นที่หลากหลาย ทำให้การปฏิบัติมีความเป็นไปได้มากกว่าการคิดคนเดียว

2. การมีส่วนร่วมในการบริหารมีผลทางจิตวิทยาคือทำให้เกิดการต่อต้านน้อยลง ขณะเดียวกันก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้น

3. เปิดโอกาสให้มีการสื่อสารที่ดีกว่า สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

4. เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานหรือผู้เกี่ยวข้องมีโอกาสได้ใช้ความสามารถและทักษะในการทำงานร่วมกันเกิดความมีน้ำใจและความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมากขึ้น

5. การมีส่วนร่วมจะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีคุณภาพมากขึ้นและส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงาน ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

โดยสรุปประโยชน์ของการมีส่วนร่วมก่อให้เกิดการประสานงานที่ดี ทำให้การบริหารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น การตัดสินใจมีคุณภาพมากขึ้น และส่งเสริมให้มีการปรับปรุงงาน ตลอดจนผู้ร่วมงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

**การประกันคุณภาพการศึกษา**

**ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา**

กษมา วรวรรณ ณ อุรุษา (2544, หน้า 16) ให้ความหมายไว้ว่าการประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึงระบบประกันคุณภาพที่เกิดขึ้นเพื่อให้มั่นใจได้ว่า การจัดการศึกษาจะบรรลุ

จุดสำคัญคือ เด็กได้รับการพัฒนาที่สมดุลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญาอย่างน้อยในระดับพื้นฐานที่เด็กไทยทุกคนพึงได้รับและมีโอกาสพัฒนาเต็มตามศักยภาพของแต่ละคน

จาร์ส นองมาก (2544, หน้า 12) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่าเป็นกระบวนการที่สถานศึกษากำหนดขึ้นเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้มีความมั่นใจว่า ถ้าทำตามกระบวนการที่กำหนดนี้แล้วการศึกษาจะมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

สมศักดิ์ สินธุระเวช (2540, หน้า 5-6) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า ระบบที่สร้างความมั่นใจต่อสังคม ผู้ปกครอง และลูกค้ำว่าสถาบันการศึกษาสามารถจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

Green (1993, p. 5 อ้างถึงใน นิพิฐพนธ์ สलगสิงห์, 2556, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า เป็นกลไก ซึ่งสถาบันแต่ละแห่งต้องแสดงความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้จากภายนอก โดยแสดงให้เห็นว่า สถาบันได้จัดวางปรัชญาการบริหารและกระบวนการเพื่อสร้างความมั่นใจในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่ากิจกรรมเหล่านั้นได้รับการดำเนินการเพื่อให้ได้คุณภาพในระดับที่เหมาะสม

Frazier (1997, pp. 116-117 อ้างถึงใน นิพิฐพนธ์ สलगสิงห์, 2556, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า เป็นกระบวนการที่มีเป้าหมาย ที่ไม่ใช่การตรวจสอบคุณภาพหลังจากสิ้นสุดกระบวนการ แต่เป็นการให้ความสำคัญกับการป้องกันข้อผิดพลาด โดยใช้การวิเคราะห์กระบวนการอย่างเป็นระบบ และมีการออกแบบกระบวนการเพื่อที่จะสามารถรวบรวมข้อมูลที่จะใช้ในการประเมินและควบคุมปัญหาเพื่อการตัดสินใจ

โดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการและดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับผิดชอบโดยตรง

#### ความจำเป็นและความสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

ในภาวะปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความทันสมัยและมีบทบาทต่อมนุษย์มากขึ้นเรื่อย ๆ จนไม่อาจหลีกเลี่ยงจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว การเกิดเหตุการณ์หนึ่ง ๆ บนโลกนี้อาจมีผลกระทบไกลไปทั่วโลก กระแสของการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การไหลบ่าของความรู้ การที่จะพัฒนาคนของประเทศให้มีคุณภาพพอที่จะรับกระแสการเปลี่ยนแปลงนี้ได้อย่างเท่าทันและพัฒนาตัวเองได้ด้วยตนเองเป็นสิ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการศึกษาต้องคำนึงถึงอยู่ตลอดเวลา ปัจจัยสำคัญเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่จะต้องพัฒนาระบบพัฒนาคน ซึ่งก็คือการศึกษาให้มีมาตรฐานสามารถพัฒนาคน ได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างดีการพัฒนาสถานศึกษาให้ได้มาตรฐาน เพื่อให้ผู้ปกครอง สังคมมั่นใจในคุณภาพ ได้ส่งบุตรหลานเข้าศึกษานั้น

การประกันคุณภาพภายใน จึงเป็นเรื่องสำคัญและจำเป็นจะต้องดำเนินการให้เกิดผลเป็นรูปธรรมชัดเจน เพื่อเป็นกลไกสำคัญที่จะพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาไปสู่คุณภาพและมาตรฐานที่วางสถานศึกษาได้กำหนดไว้

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้หน่วยต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก การประกันคุณภาพภายในจึงเป็นงานสำคัญของสถานศึกษา โดยสถานศึกษาเพื่อผู้เรียนและสังคม โดยรวมความสำคัญของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีหลายประการดังที่จะได้กล่าวต่อไปนี้

1. ช่วยให้สถานศึกษาจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. ช่วยให้สถานศึกษาได้พัฒนามาตรฐานคุณภาพการศึกษาสูงขึ้น
3. ส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจ และการมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน องค์กรเอกชน ประชาชน ได้มีโอกาสในการจัดการศึกษา และพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา
4. เป็นเครื่องมือที่กระตุ้นให้สถานศึกษาได้พัฒนาตนเองถึงระดับมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่สามารถนำมาใช้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อให้สาธารณชน ผู้ทรงคุณวุฒิและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชนได้รับทราบ เกิดความเชื่อมั่น เชื่อใจต่อการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาภายในสถานศึกษาที่ควรยึดเป็นหลักการสำคัญมีดังต่อไปนี้ (สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา, 2557)

1. คุณภาพการศึกษาในบริบทของการประกันคุณภาพจะเน้นการสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการทั้งภายนอกและภายใน
  - 1.1 คุณภาพภายใน หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะของผู้เรียนที่สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับช่วงต่อในทุกขั้นตอนของกระบวนการผลิตหรือทุกระดับชั้นของผู้เรียน
  - 1.2 คุณภาพภายนอก หมายถึง ความพึงพอใจในเชิงเศรษฐกิจและสังคมระดับมหัพภาค ซึ่งหมายถึง ความรู้ ความสามารถและคุณลักษณะของผู้เรียนที่จำเป็นต่อความอยู่รอดและการสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมของประเทศชาติ ในการแบ่งปันทางธุรกิจ การค้าและเทคโนโลยีระดับภูมิภาคและระดับ โลก

2. การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลยุทธ์เชิงรุก หมายถึง การเตรียมความพร้อม การวางแผนเพื่อป้องกันการเกิดปัญหา หรือคาดการณ์ว่าปัญหาจะเกิดขึ้น พร้อมทั้งเสนอทางออกไว้หลาย ๆ ทาง มิใช่การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งปัญหาได้เกิดขึ้นก่อนแล้ว

2.1 การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการสร้างความเชื่อมั่นที่อยู่รากฐานของหลักวิชา และความจริง เนื่องจากต้องอาศัยหลักฐานการแสดงผลที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม

2.2 การตรวจสอบ การวัดผล และการประเมินผลในบริบทของการประกันคุณภาพ มีจุดประสงค์สำคัญเพื่อให้ได้มาเพื่อข้อมูลย้อนกลับสำหรับการใช้ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นวงจรอย่างไม่มีที่สิ้นสุด โดยมีได้หวังการได้รางวัลหรือให้โทษแก่ใคร

3. คุณภาพของมาตรฐานวิชาการ กรอบหลักสูตร การบริหารหลักสูตร บุคลากรทางการศึกษา และแผนการจัดการเรียนรู้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

4. การประกันคุณภาพการศึกษา เน้นความสำคัญของการสร้าง โอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. การประกันคุณภาพการศึกษาให้ความสำคัญต่อการประสานสัมพันธ์ภายในระหว่างหน่วยงานทางการศึกษาทุกระดับ และการร่วมมือของหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ การศึกษาและภูมิภาค ภาวะผู้นำ ความตั้งใจจริงของผู้บริหารสถานศึกษา การกระจายอำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมเป็นปัจจัยที่สำคัญของความสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน

2. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง

3. ทำให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษา มีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง

สรุปได้ว่าการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามีความจำเป็นและความสำคัญ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเกิดความมั่นใจในการเลือกใช้บริการ ซึ่งเมื่อดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพแล้วจะทำให้คุณภาพการศึกษาดียิ่งขึ้น

เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตาม

ภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551, หน้า 1-2) ดังนี้

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
3. สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษาผู้จ้างงานผู้ประกอบการรัฐบาลและประชาชนทั่วไป
5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล
6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษาและระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
8. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่

16 กรกฎาคม พ.ศ. 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

9. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

โดยสรุปการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษามีความจำเป็นต้องมี เนื่องจากเพื่อคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตสร้างความมั่นใจแก่สังคมรวมถึงสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

#### วงจรรการประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพการศึกษา คือ กระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการหรือ ผลผลิตที่มีคุณภาพ อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญช่วยให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบว่าองค์กร โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นกระบวนการในการค้นหาจุดอ่อน และนำจุดอ่อนที่ค้นพบมาวางแผนพัฒนาองค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

การประกันคุณภาพไม่เฉพาะเพียงกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ต้องรับผิดชอบดูแล แต่เป็นเรื่องของทุกคนในองค์กร ในการดำเนินการเพื่อให้ได้ผลลัพธ์หรือผลผลิตตามเป้าหมายขององค์กร และเป็นผลลัพธ์หรือผลผลิตที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในคุณภาพของผลลัพธ์โดยระบบคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ได้พัฒนาบนพื้นฐานของวงจรรคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นกลไกของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นจักรเพื่อสำคัญของระบบประกันคุณภาพ

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลกว่า กลยุทธ์ในการบริหารที่ดีที่สุด คือ การมุ่งเน้นคุณภาพ และในปัจจุบันคุณภาพเป็นเรื่องความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ความหมายของคุณภาพจึงมุ่งให้ลูกค้าพึงพอใจหรือตรงตามความต้องการของลูกค้า ทางการศึกษา ลูกค้าหมายถึง ผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551)

การปรับปรุงคุณภาพ (Quality improvement) หมายถึง การยกระดับคุณภาพในมุมมองของลูกค้าให้สูงขึ้น มีคุณค่า (Value) ต่อลูกค้ามากขึ้น เช่น ราคาสินค้าลดลง ขณะที่คุณภาพยังดีเหมือนเดิม ราคาสินค้าเท่าเดิม ขณะที่สินค้ามีสมรรถนะในการใช้งานมากขึ้น ราคาสินค้าสูงขึ้น



เล็กน้อย แต่สมรรถนะหรือหน้าที่การใช้งานสร้างความพึงพอใจ หรือเกิดคุณค่าต่อลูกค้ามากกว่าเงินที่จ่ายไปนั่นเอง

Deming's Cycle หรือ PDCA คือ ขั้นตอนการพัฒนางาน พัฒนาหน่วยงาน พัฒนางค์การ โดยมีการพัฒนาทักษะของบุคลากรควบคู่กันไป เริ่มจากการวางแผน/ กำหนดเป้าหมาย (P: Plan) แล้วนำแผนงานไปปฏิบัติ (D: Do) ทำการตรวจสอบผลการปฏิบัติว่าบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ (C: Check) ถ้ายังไม่บรรลุเป้าหมายก็ทำการแก้ไข/ ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติ หรือทบทวนเป้าหมาย แต่ถ้าบรรลุเป้าหมายแล้ว ก็สามารถปรับปรุงค่าเป้าหมายที่ท้าทายมากยิ่งขึ้นต่อไป (A: Act)

### ความหมายของวงจรคุณภาพ Deming

วรภัทร์ ภูเจริญ (2541, หน้า 27) กล่าวว่า วงจรคุณภาพ หมายถึง ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพเป็นที่รู้จักแพร่หลายระบบหนึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบหรือประเมิน (Check) การนำผลการประเมินย้อนกลับไปปรับปรุงแก้ไขการทำงาน (Act) การใช้วงจรคุณภาพต้องดำเนินการอย่างมีวินัยให้ครบวงจรหมุนเวียนไปไม่มีหยุดหย่อน

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 7) ได้ให้ความหมายการควบคุมคุณภาพ คือ เทคนิคในเชิงระดับปฏิบัติการและกิจกรรมเกี่ยวเนื่องอื่น ๆ ที่จัดทำหรือนำมาใช้เพื่อเป็นการบรรลุข้อกำหนดทางด้านคุณภาพ

โดยสรุป ความหมายของวงจรคุณภาพ หมายถึง กระบวนการบริหารงานหรือการจัดระบบการทำงานมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผลผลิตที่ออกมามีคุณภาพได้มาตรฐานตรงตามเป้าหมายกำหนด

### ขั้นตอนการบริหารงานตามวงจรคุณภาพ Deming

Deming (1950 อ้างถึงใน ชรินทร์ แสงแก้ว, 2546, หน้า 34) ได้เสนอขั้นตอนงานบริหารงานคุณภาพ (Deming cycle) ไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การจัดทำและวางแผน (Plan)
  - 1.1 ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนแล้วกำหนดหัวข้อควบคุม
  - 1.2 กำหนดค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุให้แก่หัวข้อควบคุมแต่ละข้อ
  - 1.3 กำหนดวิธีดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
2. การปฏิบัติตามแผน (Do)
  - 2.1 หาความรู้เกี่ยวกับวิธีดำเนินการนั้นด้วยวิธีการฝึกอบรมหรือศึกษาด้วยตนเอง
  - 2.2 ดำเนินการตามวิธีที่กำหนด
  - 2.3 เก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องและผลลัพธ์ของหัวข้อควบคุม

### 3. การตรวจสอบ ติดตามและประเมินผล (Check)

3.1 ตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐานหรือไม่

3.2 ตรวจสอบว่า ค่าที่วัดได้ (ของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง) อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่

3.3 ตรวจสอบว่าหัวข้อควบคุมแต่ละข้อได้ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่

### 4. กำหนดมาตรฐานแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะที่ทำให้ไม่เป็นไปตามแผน (Act)

4.1 ถ้าการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามวิธีการทำงานมาตรฐาน ก็หามาตรการแก้ไข

4.2 ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็ค้นหาสาเหตุและแก้ไขที่ต้นตอเพื่อ

ไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก

4.3 ปรับปรุงระบบการทำงานและเอกสารวิธีการดำเนินงานมาตรฐาน

สมศักดิ์ สินธุเวชชัย (2540, หน้า 5-21) ได้กล่าวไว้ว่า วงจรคุณภาพมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) จะช่วยพัฒนาความคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมาในรายละเอียดที่พร้อมในการเริ่มต้นลงมือทำ (Do)

2. ปฏิบัติ (Do) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ระยะ คือ 1) การวางแผนกำหนดการโดยแยกแยะกิจกรรมต่าง ๆ 2) การจัดการแบบเมทริกซ์ (Matrix Management) ซึ่งสามารถดึงเอาผู้เชี่ยวชาญหลายแขนงจากแหล่งต่าง ๆ มาได้ 3) การพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานของผู้ร่วมงาน

3. การตรวจสอบ (Check) ทำให้รับรู้สภาพการณ์ของการทำงานที่เป็นอยู่เปรียบเทียบกับสิ่งที่วางไว้

4. การแก้ไขปัญหา (Act) ผลของการตรวจสอบหากพบว่าเกิดข้อบกพร่องขึ้น ทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐานให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหตามลักษณะปัญหาที่พบ

วีระพล บศิริรัฐ (2543, หน้า 1-18) ได้เสนอขั้นตอนวงจรคุณภาพไว้ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) เป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญของวงจร เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้เวลา เพราะจะช่วยให้ขั้นตอนต่อไปดำเนินได้อย่างง่ายดาย เนื่องจากได้คาดการณ์สิ่งที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้าเอาไว้ก่อนแล้ว การวางแผนเพื่อให้เกิดการปรับปรุงงาน การทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องเขียนแผนให้สมบูรณ์ที่สุด ดังรายละเอียดดังนี้ เลือกเรื่องที่ต้องการปรับปรุงหรือระบุปัญหาที่เกิดขึ้น ต้องเข้าใจสถานะในปัจจุบันด้วยการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และพยายามค้นหาสาเหตุของปัญหา กำหนดเป้าหมายที่ต้องการและตัวชี้วัดความสำเร็จ และเขียนแผน

2. การปฏิบัติตามแผน (Do) ทำตามแนวทางที่ได้คิดและวางแผนไว้ตั้งแต่ต้นและก่อนที่ลงมือปฏิบัติตามแผนนั้น ควรได้รับการฝึกฝนเพื่อให้มีความรู้หรือทักษะในวิธีการปฏิบัติให้ถูกต้อง

เสียก่อน และถ้าหากเวลาปฏิบัติจริงมีเหตุการณ์ผิดปกติซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ การปรับเปลี่ยนแผนก็เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาใช้ได้ เรียกว่า PDCA ย่อย ๆ ใน Do ด้วย

3. การตรวจสอบ (Check) คือ การเทียบคุณภาพผลลัพธ์กับแผนที่ได้ปฏิบัติหรือเป็นการประเมินทางออกของปัญหาและอุปสรรคที่ได้ลองหาทางแก้ไข ว่าวิธีที่เลือกนั้นเหมาะสมมากน้อยเพียงใด การตรวจสอบให้ได้ผลดีนั้นควรทำดังนี้ เปรียบเทียบผลจากการปฏิบัติงานจริงกับแผนงานที่วางไว้ ตรวจสอบว่ามีข้อมูลอะไรใหม่ ๆ เกิดขึ้นบ้าง รวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เป็นเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์และการปรับปรุงให้ดีขึ้นต่อไป

4. การดำเนินการให้เหมาะสม (Act) กรณีผลที่เกิดขึ้นเป็นไปตามแผนที่วางไว้ นำวิธีการหรือกระบวนการปฏิบัตินั้นมาปรับใช้ให้กลายเป็นนิสัยหรือเป็นมาตรฐาน สำหรับใช้ปฏิบัติกับแผนอื่นที่มีลักษณะเดียวกัน นอกจากทำเป็นมาตรฐานแล้วยังต้องคิดหาทางปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการที่จะทำให้บรรลุแผนนั้น ๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก กรณีที่ผลกับแผนไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ไม่ว่าจะมากหรือน้อยให้นำข้อมูลมาวิเคราะห์มองหาแนวทางใหม่ ให้ความพยายามเพิ่มมากขึ้น ขอความช่วยเหลือจากผู้อื่นหรือปรับเปลี่ยนเป้าหมายใหม่ และยังสามารถกล่าวได้ว่า วงจรคุณภาพที่สมบูรณ์นั้นจะเกิดขึ้นเมื่อนำผลที่ได้จากขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสมไปสู่กระบวนการวางแผนอีกครั้งหนึ่ง และจะเป็นวงจรเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ ไม่มีที่สิ้นสุด

โดยสรุป วงจรคุณภาพ ประกอบด้วย ขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การวางแผน ขั้นที่ 2 การปฏิบัติตามแผน ขั้นที่ 3 การตรวจสอบผลการปฏิบัติ และขั้นที่ 4 การแก้ไขปัญหาลักษณะของวงจรคุณภาพเป็นการดำเนินกิจกรรมแบบต่อเนื่อง ครบทุกขั้นตอน จะดำเนินการไปเรื่อย ๆ ไม่หยุดนิ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงงาน และการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

#### **การนำวงจรควบคุมคุณภาพของ Deming มาใช้ในการบริหารการศึกษา**

คุณภาพเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งมีการเคลื่อนไหวให้สูงขึ้นเสมอ การปรับปรุงหรือพัฒนาโรงเรียนให้มีกระบวนการที่เป็นวงจรเหมือนเกลียวสว่าน แต่ละวงจรประกอบด้วยการวิเคราะห์จุดที่ต้องการปรับปรุงหรือพัฒนาการจัดทำแผน การนำแผนสู่การปฏิบัติ และการประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน และผลจากการประเมินจะทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานที่เป็นแนวทางสำหรับจุดที่ควรปรับปรุงพัฒนาโรงเรียนต่อไป ซึ่งเป็นการเริ่มต้นวงจรใหม่ที่สูงกว่าเดิม

สมศักดิ์ สินธุระเวช (2540, หน้า 5-21) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการคุณภาพภายในโรงเรียนนั้น ควรเป็นวงจรคุณภาพทุก ๆ กิจกรรม และทุก ๆ ระดับ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมในฝ่ายปกครอง วัฏจักรของ Deming circle หรือวงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งย่อมาจากคำว่า Plan-Do- Check-Act และแปลว่า วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง ซึ่งจะต้องดำเนินการ

อย่างมีวินัยให้ครบวงจร หมุนเวียนไปไม่หยุดหย่อน จุดมุ่งหมายที่แท้จริงของวงจรคุณภาพ ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานของการบริหารคุณภาพนั้น มิใช่เพียงแค่ปรับแก้ผลลัพธ์ที่เบี่ยงเบนออกจากเกณฑ์มาตรฐานให้กลับสู่เกณฑ์ที่ต้องการเท่านั้น แต่เพื่อให้เกิดการปรับปรุงด้วยการป้องกันมิให้เกิดผลเสีย ซ้ำซ้อน เรื้อรัง พร้อมกับการยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นแต่ในแต่ละรอบของ PDCA

### การบริหารงานตามวงจรคุณภาพ Deming (PDCA) และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน (ปีการศึกษา 2557-2561)

ในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพ ภายใน ระดับอุดมศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยย่อยของการอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติม ในสาระที่เกี่ยวข้องในกรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) แผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐาน หลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ ได้ กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมี องค์ประกอบ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้าน ของสถาบันอุดมศึกษา และเพิ่มเติมด้านอื่น ๆ ที่ จำเป็น สำหรับการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ดำเนินการไปพร้อมกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการ จะต้องมีการประเมินผลลัพธ์ภายใต้การดำเนินการตามตัว บ่งชี้กระบวนการดังกล่าวด้วย (Process performance) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2551, หน้า 2-15)

#### การวางแผน

ความหมายของการวางแผน ได้มีผู้รู้ หรือนักวิชาการทางด้าน การวางแผนให้ความหมายของการวางแผนในลักษณะต่าง ๆ กัน เป็นไปตามกรอบความคิด (Conceptual frame work) ที่แต่ละบุคคลยึดถือ หรือแตกต่างกัน ไปในแต่ละสำนัก (School of thought) เช่นการวางแผน เป็นกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับ การกำหนดจุดมุ่งหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การ การพยากรณ์ สภาพแวดล้อม ที่จะช่วยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และการกำหนดวิธีปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์การ (Herbert & Gullett, 1976)

สมพงษ์ เกษมสิน (2546) การวางแผนเป็นการ ใช้ความคิดจินตนาการ คาดคะเนวิธีการ เพื่อคัดเลือกหาแนวทางที่ดีที่สุด เพื่อกำหนดเป้าหมาย และวางโครงการ ในการดำเนินงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่วางไว้

สมพร แสงชัย (2540) การวางแผน เป็นการใช้สติปัญญาในการศึกษาปัญหาและหาหนทางแก้ไขที่ดีที่สุด ใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม และประหยัดที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการพร้อมทั้งป้องกันมิให้เกิดปัญหาที่จะตามมาจากการวางแผน

ปรีชา หงส์ไกรเลิศ (2526) การวางแผน เป็นการตัดสินใจของผู้บริหาร เป็นการกำหนดสิ่งที่ต้องการกระทำไว้ล่วงหน้า เพื่อให้วัตถุประสงค์ขององค์การบรรลุความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนจึงเป็นการเตรียมการสำหรับการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอนาคต โดยมีบุคคลรับผิดชอบในการปฏิบัติตามแผน มีแนวทางในการแก้ปัญหา และผู้บริหารสามารถควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

โดยสรุป การวางแผน (P) หมายถึง การตัดสินใจล่วงหน้า โดยใช้วิจารณญาณในการศึกษาปัญหาพิจารณาทางเลือก และกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ภายใต้ข้อจำกัดของทรัพยากร เพื่อให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และสนองตอบภารกิจ ปัญหา ความต้องการของหน่วยงาน และให้ได้ผลดีที่สุดความสำคัญของการวางแผน

#### การดำเนินงานตามแผน

เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่ง ที่จะต้องจัดหาวิถี หรือวิธีการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้ โดยยึดหลักประหยัด ในการใช้ทรัพยากรซึ่งมีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2545) การปฏิบัติตามแผนที่วางไว้เป็นการศึกษา และฝึกอบรมให้เข้าใจในวิธีการทำงานในแต่ละครั้ง เก็บข้อมูลถึงคุณลักษณะทางด้านคุณภาพตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้และลงมือปฏิบัติ (บรรจง จันทมาศ, 2540) ในการลงมือปฏิบัติให้ทำตามแผน แผนที่ดีมักจะเขียนรายละเอียดถึงขั้น What if (มีอะไรเกิดขึ้นถ้า) หรือมีแผนรอง แผน a แผน b มารองรับ เช่น ถ้าทำไปแล้วพบแบบนั้นก็ให้ทำแบบนี้ สอนไม่ทันก็ให้ทำแบบนี้ เด็ดคัตก็ให้ทำแบบนี้ ฯลฯ (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2541) การลงมือปฏิบัติเป็นการลงมือทำตามแผนที่ได้วางไว้ เมื่อสถานศึกษาได้วางแผนการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว บุคลากรก็ร่วมกันดำเนินการตามแผนที่จัดทำไว้โดยในระหว่างการดำเนินงานผู้บริหารสถานศึกษาควรส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุข

โดยสรุป การดำเนินงานตามแผน (D) หมายถึง การลงมือทำตามแผนที่ได้วางไว้ เป็นการบริหารงานเพื่อให้ได้ผลตามเป้าหมายโดยการศึกษา และฝึกอบรมให้เข้าใจในวิธีการทำงานในแต่ละครั้งเก็บข้อมูลถึงคุณลักษณะทางด้านคุณภาพตามวิธีการที่ได้กำหนดไว้ และลงมือปฏิบัติ ส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนทำงานอย่างมีความสุขกระบวนการที่จะต้องปฏิบัติงาน

#### การตรวจสอบประเมินผล

การจัดการศึกษาทุกระดับจำเป็นต้องมีการวางแผน นำแผนไปปฏิบัติ และประเมินผลจะได้ทราบว่าผลการจัดการศึกษาเป็นอย่างไร เป็นที่พอใจแก่ผู้เกี่ยวข้องหรือไม่เพียงใด ในขั้นของการนำ

แผนไปปฏิบัติจะต้องเขียนเป็นแผนงาน และโครงการ โครงการที่กำหนดไว้เมื่อนำไปปฏิบัติ จะบรรลุเป้าหมายตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้องมีการประเมินผลงานโครงการ จึงจะมีโอกาสทราบได้ว่าการประเมินผลงาน โครงการเป็นวิธีการตรวจสอบว่ากิจกรรมที่ดำเนินไปตามโครงการเหล่านั้นสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายของโครงการหรือไม่ ส่วนใหญ่แล้ว จะเน้นที่กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) คว้าตามโครงการเมื่อได้ดำเนินการไปแล้ว ในช่วงเวลาหนึ่งหรือเมื่อสิ้นสุดโครงการ ผลออกมาเป็นอย่างไร (สงวน สุทธิเลิศอรุณ, 2545)

ความหมาย และความสำคัญของการตรวจสอบประเมินผลเป็นการวัดความก้าวหน้าของงาน ที่ดำเนินไปแล้วเปรียบเทียบกับแผนที่กำหนดไว้เพื่อนำมาปรับปรุงแผนให้เกิดความสำเร็จในอนาคต การประเมินผลเป็นกระบวนการจัดการอย่างต่อเนื่องประกอบด้วยขั้นตอนของการวางแผน การนำแผนปฏิบัติ และการประเมินผลโดยอุดมคติแล้วแต่ละขั้นตอนจะต่อเนื่องเป็นวงจรไปจนกระทั่งสำเร็จบริบูรณ์ (ประกอบ คุณารักษ์, 2543)

โดยสรุป การตรวจสอบประเมินผล (C) หมายถึง กระบวนการวัดผล อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเกี่ยวกับปฏิบัติงานของหน่วยงานว่า เป็นไปตามพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานที่ได้รับมอบหมาย โครงการหรือบทบาทของเจ้าหน้าที่ ที่ได้กำหนดไว้

#### การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน

การลงมือแก้ไขป้องกัน หรือการสร้างมาตรฐานการทำงานเมื่อบุคลากรแต่ละคนแต่ละฝ่าย มีการประเมินผลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ก็ส่งผลให้คณะกรรมการที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องรวบรวมผลการประเมินมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แปลผลในภาพรวมทั้งหมด แล้วนำเสนอผลการประเมินต่อผู้เกี่ยวข้อง ผลการประเมินสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และบุคลากร และใช้ในการวางแผนต่อไป รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ ความสำคัญของการลงมือแก้ไขป้องกันหรือการสร้างมาตรฐานการทำงาน ผลของการตรวจสอบ หากพบว่าเกิดข้อบกพร่องขึ้น ทำให้งานที่ได้ไม่ตรงตามเป้าหมายหรือผลงานไม่ได้มาตรฐาน ให้ปฏิบัติการแก้ไขปัญหาตามลักษณะปัญหาที่ค้นพบ การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเมื่อตรวจสอบสิ่งที่ได้ทำตามแผนพบว่ามีส่วนบกพร่องเพราะแผนไม่ดีหรือทำไม่ได้ตามแผน ต้องแก้ไขส่วนที่บกพร่อง

โดยสรุป การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (A) หมายถึง การปฏิบัติ งานประจำวัน ไปจนถึงดำเนินตามแผนระยะยาวหลาย ๆ ปี มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งไปสู่ทิศทางที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ มิใช่ทำแล้วหยุดเลย เพราะผลการประเมินที่จัดทำเสร็จแล้วถือเป็นข้อมูลที่แสดงถึงสภาพการทำงานในขณะนั้น ซึ่งต้องมีการตรวจสอบใหม่ว่าการดำเนินงานในช่วงต่อไปสอดคล้องกับเป้าหมาย

จะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา จะหมายถึงการที่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน หมายถึง บุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีส่วนร่วมในการวางแผนในงานประกันคุณภาพการศึกษา มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง

### **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา**

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

**ความหมายของแรงจูงใจ**

Luthans (1998 p. 12) กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นแรงผลักดันให้คนใช้ความสามารถมากขึ้น และกระบวนการเบื้องต้นของการเกิดแรงจูงใจจะเกิดความต้องการ (Needs) ทำให้เกิดแรงขับ (Drivers) เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย (Goals)

Hoy & Miskel (1991 p. 122) ให้คำจำกัดความว่า แรงจูงใจเป็นแรง (Forces) แรงขับ (Drivers) ความต้องการ (Needs) ความเครียด (Tension states) หรือกลวิธีอื่นใด (Mechanisms) ที่ทำให้เกิดการกระทำความเต็มใจและกระทำกิจกรรมนั้นต่อไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของบุคคล

Robbins (1993, p. 32) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างมากเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีเงื่อนไขว่า ความพยายามนั้นสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลตามที่ต้องการ

Moorhead & Griffin (1995, p. 120) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า กลุ่มของแรงผลักดันที่ส่งให้บุคคลมีพฤติกรรมในแนวทางที่ต้องการ

อาคม วัชโรสง (2547, หน้า 114) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การสร้างแรงผลักดันให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการส่วนตัว เพื่อให้เขามีความตั้งใจในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

จันทร์ธานี สงวนนาม (2545, หน้า 201) กล่าวว่า ในการเป็นผู้นำนั้น ลักษณะของการแสดงออกที่ชี้ให้เห็นถึงความเป็นผู้นำที่แท้จริง ก็คือ การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรร่วมมือกันทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อบรรลุสัมฤทธิ์ที่พึงปรารถนา วิธีการที่ผู้นำองค์กรจะผสมผสานจิตใจให้ผู้ร่วมงานเกิดความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติภารกิจขององค์กรให้ลุล่วงไปด้วยดีนั้นมีหลายวิธี แต่วิธีที่ได้รับความนิยมและนิยมยกย่องกันมากวิธีหนึ่งก็คือ การสร้างแรงจูงใจ

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555, หน้า 215) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานนั้นเป็นแรงผลักดันที่สำคัญในองค์กร และมีความจำเป็นต่อการบริหารทุนทางปัญญา แรงจูงใจเป็นฐานและปัจจัย

ที่บุคลากรเลือกที่จะทำ (เชิงคุณภาพและ/ หรือปริมาณ) แรงจูงใจเป็นฐานและปัจจัยของระดับความทุ่มเทของบุคลากรในการทำงานให้สำเร็จและแรงจูงใจเป็นฐานของระยะเวลาที่พนักงานใช้ในการทำงานให้สำเร็จบุคลากรที่มีแรงจูงใจจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มากกว่าบุคลากรที่ไม่มีแรงจูงใจและมีส่วนในการสร้างพฤติกรรมองค์กร นอกจากนี้แรงจูงใจของบุคลากรจะมีผลกระทบอย่างมากกับผลการดำเนินงานขององค์กร แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) อย่างแนบแน่น ความพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่องานที่ตนจะต้องทำให้สำเร็จ ความพอใจในการทำงานอาจเป็นผลมาจากลักษณะทางกายภาพและสังคมในที่ทำงาน ยิ่งพนักงานมีความพอใจในการทำงานมากเท่าไร บุคลากรจะมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีมากเท่านั้น

การดี อนันต์นาวี (2557, หน้า 112) กล่าวว่า แรงจูงใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายผู้บริหารจึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจ มีความสามารถในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรร่วมมือกันทำงานอย่างเต็มศักยภาพเกิดความพึงพอใจเกิดความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารจะต้องมีทักษะในการจูงใจ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีการตื่นตัว (Arousal) เกิดความคาดหวัง (Expectancy) เพื่อผลักดันให้แสดงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอย่างมีทิศทางในทางเดียวกัน เพื่อให้องค์กรผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ธนดัดภัทร ธิรณัชชดิลก (2558, หน้า 152) กล่าวว่า การสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้นำองค์กร ทั้งนี้ เพื่อต้องการให้ผู้นำเข้าใจพื้นฐานการสร้างแรงจูงใจและนำไปปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากการสร้างแรงจูงใจต่อพนักงานของผู้นำอย่างถูกต้องจะช่วยส่งเสริมการสร้างคุณภาพที่ดีให้ปรากฏในสินค้าและบริการจากพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุป การจูงใจ หมายถึง การนำวิธีการต่าง ๆ มาเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ภารกิจขององค์กร บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความราบรื่น และหากผู้นำทางการศึกษาสามารถจูงใจบุคลากร ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไปย่อมต้องมีความเข้าใจในเรื่องการจูงใจเป็นอย่างดี เพราะผู้นำทางการศึกษาต้องใช้ “การจูงใจ” เป็นเครื่องมือในการผลักดันให้คนดำเนินงาน ไปตามที่หน่วยงาน หรือองค์กรปรารถนา เกิดความสมัครใจในการทำงาน

แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนั้นเป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมดังนี้

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรมและมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้น ๆ รวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด



2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรมวิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้แรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยม
4. ทักษะที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทักษะที่ดีในการทำงาน ก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกันก็เป็นแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกัน คนที่ตั้งระดับต่างกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างกันด้วย คนที่ตั้งความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันไปตามขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกันยังมีพฤติกรรม ในการแสดงความต้องการที่ต่างกัน เพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของคน
7. ความต้องการอย่างเดียวกันทำให้นุคลิกมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงผลักดันที่แตกต่างกันทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมเหมือนกันได้
9. พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลาย ๆ ทางและมากกว่า 1 อย่าง ในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงานเพื่อ ไขว้เงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและการยอมรับจากผู้อื่น

#### แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ

ซูตักค์ เจน ประโคน (2557, หน้า 31-32) ได้กล่าวถึง ทฤษฎีแรงจูงใจ เกิดจากกลุ่มความคิด สำนักต่าง ๆ ซึ่งได้พากันตั้งสมมติฐานขึ้นมาแล้วจึงทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบ ที่จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ว่า “สาเหตุที่คนกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ เพราะอะไรและมีสิ่งใดมาเป็นเครื่องกระตุ้นหรือเร้าให้กระทำเช่นนั้น” ดังนั้น ในการอธิบายทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจนี้ จึงมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1. ความต้องการ (Need) คือ การขาดแคลนในร่างกายหรือในตัวบุคคลรวมไปถึง ความบกพร่องต่าง ๆ ในร่างกายด้วย ความต้องการเหล่านี้อาจจะมีทั้งรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว ที่เกิดขึ้น ทั้งที่เป็นกระบวนการทางร่างกายหรือเนื้อเยื่อ และที่ไม่ใช่เกิดจากทางกายหรือเนื้อเยื่อก็ได้ เช่น ความต้องการอาหาร (เกิดจากทางกายหรือทางเนื้อเยื่อ) และความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง (มิได้เกิดจากทางกายหรือเนื้อเยื่อ)
2. จุดหมายปลายทาง (Goal) คือ ผลขั้นสุดท้ายที่เกิดขึ้น โดยมีภาวะหรือเงื่อนไขเป็น ปัจจัยให้เกิดแล้วจะนำไปสู่จุดมุ่งหมายนั้น ๆ ซึ่งภาวะหรือเงื่อนไขนี้จะทำให้เกิดพฤติกรรมหรือ การกระทำขึ้นได้

ดังนั้น ในระหว่างความต้องการ (Needs) กับจุดหมายปลายทาง (Goal) จึงประกอบไปด้วยพฤติกรรม (Behavior)

Herzberg et al. (1959, อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 155-158) ได้วิจัยและสร้างทฤษฎีแรงจูงใจ มีชื่อว่า “ทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน” (Motivation-hygiene Theory) หรือทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor Theory) หรือ ทฤษฎีปัจจัยคู่ขนาน (Dual-factor Theory) เรียกกันทั่วไปว่า ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก โดย Herzberg (1959, p. 72) ได้ร่วมกันวิจัยและอธิบาย ปัจจัยหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ 2 ปัจจัย คือปัจจัยจูงใจ 5 องค์ประกอบ ปัจจัยค้ำจุน 11 องค์ประกอบ แต่ภายหลังสรุปเหลือ ปัจจัยละ 5 องค์ประกอบ

### ปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันความไม่พึงพอใจของบุคลากร ทำให้บุคลากรไม่เกิดความคับข้องใจ และสามารถทำงานตามปกติ ปัจจัยค้ำจุนไม่สามารถสร้างความรู้สึกทางบวก ไม่สามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ ซึ่งใช้แนวคิดของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 155-158) ประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหาร (Policy and administration) หมายถึง บุคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากนโยบายขององค์การชัดเจน การบริหารเป็นตามกระบวนการที่กำหนดไม่มีการกลั่นแกล้ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “การที่องค์การมีนโยบายและการบริหารที่ดี เป็นการทรงสภาพการทำงานให้เป็นปกติของบุคลากร”
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) หมายถึง บุคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับบุคลากรเป็นไปด้วยดี หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “การที่ผู้บริหารกับบุคลากร และบุคลากรกับบุคลากรมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เป็นการทรงสภาพการทำงานให้เป็นปกติของบุคลากร”
3. ความมั่นคงในงาน (Job security) หมายถึง บุคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากงานนั้นมีความมั่นคง เงื่อนไขการทำงานชัดเจน ไม่ถูกปลดออกโดยไม่มีเหตุผล หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ลักษณะความมั่นคงของงาน เป็นการทรงสภาพการทำงาน ให้เป็นปกติของบุคลากร”
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง บุคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากสถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม ทั้งด้านจำนวนพื้นที่ที่ใช้สอย แสง สี เสียง อุณหภูมิ และการรบกวนทั้งทางกายภาพและทางจิตใจอื่น ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “สิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมของสถานที่ทำงาน เป็นการทรงสภาพการทำงาน ให้เป็นปกติของบุคลากร”
5. ผลตอบแทน (Salary) หมายถึง บุคลากรจะทำงานได้ตามปกติ หากมีรายได้จากการทำงานนั้นยุติธรรมกับสภาพงาน และเพียงพอที่จะใช้จ่ายในครอบครัว รวมทั้งสวัสดิการต่าง ๆ

เช่น ที่พักรักษาพยาบาล ประกันชีวิต ประกันสังคม ฯลฯ เป็นไปอย่างเหมาะสม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “การจัดให้บุคลากรมีรายได้และสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นการทรงสภาพการทำงานให้เป็นปกติของบุคลากร”

โดยสรุป ปัจจัยพื้นฐานเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พึงพอใจของบุคลากรในการทำงาน และสามารถทำงานได้ปกติ ซึ่งจะมีองค์ประกอบไปด้วย นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลตอบแทน

### ปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) หมายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจนี้กระตุ้นให้อยากทำงาน เป็นปัจจัยที่ทำให้ความต้องการทำงานสำเร็จ เกิดความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานของบุคลากรประสบผลสำเร็จ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกทางบวกต่องาน ผลการปฏิบัติงานจะมีคุณภาพ ซึ่งใช้แนวคิดของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 155-158) ประกอบด้วย

1. ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคลากรทำงานได้สำเร็จ บุคลากรจะเกิดแรงจูงใจภายใน เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสามารถ ภาคภูมิใจในความสามารถของตนเองอยากทำงานที่ตนมีความสามารถเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ
2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคลากรทำงานได้สำเร็จแล้วสิ่งหนึ่งที่บุคลากรต้องการคือ การยอมรับจากผู้บริหาร การยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและสังคม
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง ความชัดเจนของ โครงสร้างและกระบวนการทำงานที่บุคลากรได้รับมอบหมาย หากโครงสร้างของงานชัดเจน กระบวนการปฏิบัติงานมีรูปแบบ มาตรฐานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงาน
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับผิดชอบงานของบุคลากร การรับมอบหมายงานมาปฏิบัตินั้น บุคลากรต้องได้รับความไว้วางใจ มีอำนาจในการตัดสินใจดำเนินงานเต็มที่ ปราศจากการรบกวนจากผู้อื่น หรือผู้บริหาร
5. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หมายถึง การทำงานของบุคลากรในแต่ละงาน หรือนิยามว่าเป็นระยะสั้นจะสะสมก่อให้เกิดความก้าวหน้าในวิชาชีพ และในระยะยาวเมื่อทำงานต่อเนื่องกันไป บุคลากรจะเกิดความก้าวหน้าในงานทั้งสถานภาพและรายได้ หากงานที่บุคลากรทำมีคุณลักษณะดังกล่าวนี้ บุคลากรจะเกิดแรงจูงใจอยากทำงาน

โดยสรุป ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการในการทำงาน มีแรงกระตุ้นให้อยากทำงาน เพราะเมื่อบุคลากรเกิดความต้องการในการทำงานแล้วงานที่ทำได้จะเกิดความสำเร็จในงาน

และทุกคนในหน่วยงานเกิดการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติต้องต่อความรู้ความสามารถ บุคลากรมีความรับผิดชอบงานที่ทำ ทำแล้วเกิดความก้าวหน้าในงาน

### ปัจจัยด้านการบริหาร

Steers (1991, pp. 115-140) ได้กล่าวว่านโยบายการบริหารและการปฏิบัติที่มี ประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย 1) การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย 2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร 3) การติดต่อสื่อสาร 4) ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ 5) การปรับตัวขององค์การและการริเริ่มสิ่งใหม่ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

#### 1. การกำหนดเป้าหมาย (Strategic goal setting)

กลยุทธ์และนโยบาย มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด เพราะบอกทิศทางทั้งโครงสร้างงาน สำหรับแผน โดยใช้เป็นเกณฑ์สำหรับแผนปฏิบัติการ ซึ่งมีผลต่อขอบเขตของการบริหาร องค์การ จะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมายและ กลยุทธ์ที่ต้องการ ได้จำเพาะเจาะจงและชัดเจน การตั้งเป้าหมาย ถือเป็นจุดสำคัญ เป็นจุดเริ่มต้น ของการบริหารที่กำหนดให้บุคคลในองค์การ ได้ทราบบทบาทและสถานภาพของตนที่มีต่อ การบริหารงานทั้งหมดในองค์การของตนเอง เป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงต้องเป็นสิ่งที่บุคคลทั้งหมด จักต้องรับรู้ เป้าหมายจึงควรเป็นสิ่งที่สนองความต้องการของบุคคล หรือ ทำให้บุคคลได้รับความพึงพอใจในการบริหารงาน ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจในการกระทำ ที่มีเป้าหมายร่วมกันให้สำเร็จ งานชิ้นแรกของผู้บริหารจึงต้องทำให้องค์การทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ ถ้าหากองค์การ ได้กำหนดเป้าหมายที่แน่นอนจะประสบความสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้บริหาร มีความสามารถที่จะกำหนดลักษณะของเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะให้บรรลุถึง ได้อย่างจำเพาะเจาะจงและชัดเจน หากไม่มีเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้บริหารจะต้องตัดสินใจด้วยตนเองว่าจะใช้ทรัพยากรแต่ละประเภทซึ่งมีจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้อย่างไร ซึ่งมักจะก่อให้เกิด ความขัดแย้งและสูญเสียพลังงาน ไป ทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐานเพื่อเป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว การกำหนดเป้าหมายในองค์การควรประกอบด้วย กระบวนการที่สัมพันธ์กันสองกระบวนการ คือ เริ่มแรกในระดับทั้งองค์การ ฝ่ายบริหารจะต้องตัดสินใจกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานและ วัตถุประสงค์ในการทำงานที่วัดได้ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย กระบวนการนี้เรียกว่า การวิเคราะห์ ทางเป้าหมาย ซึ่งจะมีผลทำให้เกิดการกำหนดวัตถุประสงค์ที่จำเพาะเจาะจงและจับต้องได้ ใช้ประโยชน์ ในการจัดสรรทรัพยากรต่อไปได้ กระบวนการขั้นตอนต่อมาก็คือ การแปรเป้าหมายระดับองค์การนี้ ไปสู่หน่วยย่อยขององค์การในแนวดิ่ง จนถึงระดับปฏิบัติแต่ละคน

#### 2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร (Resource acquisition and utilization)

การจัดหาและการใช้ทรัพยากรหลังจากที่มีการตัดสินใจแน่นอนแล้วว่า เป้าหมายและ ทิศทางของการทำงานขององค์การจะเป็นไปในทิศทางใด ควรคำนึงถึงประเด็นสำคัญ 3 ประการ

คือ 1) การประสานระบบและประสานงาน 2) บทบาทของนโยบาย 3) ระบบควบคุมองค์การ สำหรับการประสานและระบบการประสานงานประกอบด้วยระบบย่อยหลายระบบ (พัชรินทร์ โต้ะบุรินทร์, 2548, หน้า 31) ระบุว่า มี 5 ระบบย่อยด้วยกัน คือ ระบบผลิต ระบบสนับสนุน ระบบรักษาภาพ ระบบปรับตัว และระบบบริหาร ดังนั้นบทบาทสำคัญในการบริหาร เพื่อประสิทธิผลขององค์การจะต้องบำรุงรักษา และประสานระบบย่อยต่าง ๆ เหล่านี้ ให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียว เพื่อบรรลุเป้าหมาย โดยแต่ละระบบจะต้องได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอที่จะรักษาภาพไว้ได้ แต่อย่างไรก็ตามในบางโอกาสนโยบายก็อาจจะมีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ด้วยการนำไปสู่พฤติกรรมที่บั่นทอนการทำงาน เช่น ขั้นตอนการทำงานมากเกินไป หรืออุปสรรคต่อการริเริ่มสิ่งใหม่และการปรับตัวขององค์การ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม ผู้บริหารจำเป็นต้องระมัดระวังการใช้นโยบายให้มีความเหมาะสมเป็นแนวทางไปสู่เป้าหมายมิใช่เป็นเครื่องควบคุมที่เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลหากจำเป็นต้องมีเครื่องมือช่วยในการควบคุมผู้บริหารก็จะต้องพยายามแสวงหาเทคนิค และดูแลงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### 3. การติดต่อสื่อสาร (Communication)

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่ง ไปยังผู้รับด้วยข้อมูลข่าวสารที่ทำให้ผู้รับเข้าใจ โดยรูปแบบนี้จะพิจารณาเสียงรบกวน ซึ่งเข้ามาสอดแทรกการติดต่อสื่อสารที่ดี รวมทั้งข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกขึ้น (พัชรินทร์ โต้ะบุรินทร์, 2548, หน้า 32) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการส่งมอบสารสนเทศ และสิ่งที่มีความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่ง ไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน ในขณะที่ Dessler (2001, p. 80) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ Barnard (2005, p. 199) ให้นิยามการติดต่อสื่อสารว่า เป็นสิ่งที่บุคคลสามารถถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันในองค์การ เพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การติดต่อสื่อสารเป็นขั้นตอนสำคัญที่สุดในขบวนการบริหารจะเห็นได้ว่าองค์การทุกองค์การไม่ว่าจะมีขนาดใด ทุกสิ่งทุกอย่างอยู่ได้ด้วย การติดต่อสื่อสารและไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดในกระบวนการบริหาร เช่น การวางแผน การจัดองค์การ การอำนวยความสะดวก การตัดสินใจสั่งการ การประสานงานและควบคุม ล้วนต้องอาศัย การติดต่อสื่อสารเป็นหลักในการเชื่อมโยงความคิดจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเสมอ (เรือบบิณส์, 2550, หน้า 132-137) ได้ให้ความหมาย การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การถ่ายโอนและการทำ ความเข้าใจในความหมาย ดังนั้นการติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง การติดต่อสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือเป็นเครื่องมือช่วยในองค์การที่เรียกกัน

#### 4. ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ (Leadership and decision making)

องค์กรจะต้องสามารถบริหาร ดูแลและ โน้มน้าวให้ผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความรู้สึกรักและพร้อมที่จะทำงานในองค์กร โดยเป้าหมายขององค์กรนั้นสามารถตอบสนองเป้าหมายส่วนตัวของสมาชิกด้วยในขณะเดียวกัน โดยกระบวนการดังกล่าวตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นผู้นำ อันหมายถึงการทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำตามบุคคลอื่น ซึ่งต้องสนองความพึงพอใจของผู้ตามด้วยการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ดังนั้นผู้นำต้องรู้จักใช้เทคนิคการจูงใจในการปฏิบัติงานและนำองค์กรเดินต่อไปข้างหน้าอย่างงดงาม

4.1 ภาวะผู้นำ (Leadership) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการใช้อำนาจ หรือจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตามจนบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือหมายถึง ศิลปะหรือกระบวนการในการใช้อิทธิพลให้ผู้อื่นทำตามจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของกลุ่ม (เรือบบีนส์, 2550, หน้า 229) ได้ให้ความหมาย ผู้นำ (Leader) หมายถึง ผู้ที่มีความสามารถหรือศิลปะจูงใจให้ผู้อื่นคิดตามหรือปฏิบัติตาม ส่วนความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ สิ่งที่ผู้นำกระทำซึ่งก็คือ กระบวนการจูงใจให้กลุ่มหรือองค์กรปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กรนั้น (เรือบบีนส์, 2550, หน้า 230-231) ได้สรุปความแตกต่างของคุณลักษณะของผู้นำกับผู้ที่มิได้เป็นผู้นำไว้ 7 ประการดังนี้

4.1.1 Dive มีพลังความพยายามและความปรารถนาอันแรงกล้าที่จะฟันฝ่าอุปสรรค ทำให้งานที่รับผิดชอบประสบผลสำเร็จ

4.1.2 Desire to Lead มีความมุ่งมั่นที่จะมีอิทธิพลหรือผู้อื่น โดยการจูงใจให้ผู้อื่นร่วมทำงานด้วยความเต็มใจ

4.1.3 Honesty and Integrity มีความซื่อสัตย์และความมั่นคงในความคิดและการกระทำ เพื่อให้ได้รับความเชื่อ และศรัทธาจากผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4.1.4 Self-Confident มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาเกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้นำและพร้อมจะปฏิบัติตามการตัดสินใจของผู้นำ

4.1.5 Intelligence มีความเฉลียวฉลาด สามารถรวบรวมวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างวิสัยทัศน์ และตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

4.1.6 Job-Relevant knowledge มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับบริษัทของตนที่ดำเนินการอยู่และเทคนิคการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการตัดสินใจในฐานะผู้นำได้อย่างถูกต้อง

4.1.7 Extraversion มีพลังมีความกระตือรือร้น ชอบสังคม สามารถพูดคุย มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ไม่เก็บตัวเงียบ อยู่ตามลำพังนอกจากนี้ Steers (1991, p. 140) ได้แบ่งรูปแบบความเป็นผู้นำที่แตกต่างกันใน 4 รูปแบบ คือ 1) ผู้นำแบบบงการ 2) ผู้นำแบบให้การสนับสนุน 3) ผู้นำแบบมีส่วนร่วม 4) ผู้นำที่มุ่งความสำเร็จ

4.2 การตัดสินใจ (Decision making) เป็นกระบวนการในการแก้ปัญหาโดยการรวบรวม วิเคราะห์และประมวลข้อมูล และข้อจำกัด ในการเลือกทางเลือกที่เหมาะสมการตัดสินใจ จึงเป็นหัวใจของการบริหาร เป็นภาระหน้าที่สำคัญของการบริหารเพราะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน มีภาระหน้าที่ที่ต้องตัดสินใจสั่งการอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องศึกษาให้ทราบกระบวนการในการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม รวมทั้งตระหนักถึงความสำคัญของการตัดสินใจที่เป็นอุปกรณ์เสริมสร้างบรรยากาศขององค์กรให้เกื้อหนุนการบริหารงาน และการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในองค์กร (รีอบบีนส์, 2550, หน้า 67) ได้ให้ความหมาย การตัดสินใจ คือ การเลือกทำการอย่างใดอย่างหนึ่งในทางเลือกที่มีอยู่ตั้งแต่สองทางขึ้นไป โดยผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต้องตัดสินใจเสมอ (พัชรินทร์ โตะบุรินทร์, 2548, หน้า 37) ได้จำแนกการตัดสินใจออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) การตัดสินใจเมื่อผู้มีอำนาจที่อยู่เบื้องบนสั่งมาหรือเป็นคำบัญชา หรือนโยบายให้ปฏิบัติ 2) การตัดสินใจเมื่อผู้ได้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบอำนาจให้แล้วไม่อาจตัดสินใจได้ เสนอให้ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจเอง 3) การตัดสินใจที่เกิดจากตัวผู้บริหารเอง

5. การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ (Organization adaptation and innovation)

Steers (1991, pp. 67-68) กล่าวว่า การบริหารซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กร คือ ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตาม ฝ่ายบริหารที่มีความรับผิดชอบจะต้องสร้างความสมดุลให้เกิดขึ้น ระหว่างความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงและริเริ่มสิ่งใหม่กับความต้องการที่จะรักษาความมั่นคงและความต่อเนื่องของการปฏิบัติจากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าปัจจัยองค์การตามแนวคิดของ Steers ประกอบด้วย ปัจจัย 4 ประการ คือ

#### 1. ลักษณะองค์กร ประกอบด้วย

1.1 โครงสร้างขององค์กร คือกระบวนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างเป็นทางการในองค์กร โดยการจัดสายงานการแบ่งงานและความเหมาะสมของบุคคล

1.2 เทคโนโลยีและอุปกรณ์ คือ การนำเอาเครื่องมือหรือวิธีการทางวิทยาศาสตร์ มาใช้ในการดำเนินต่าง ๆ ภายในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

#### 2. ลักษณะสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือ บุคลากรและบรรยากาศภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

2.2 ลักษณะสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร คือ สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่จะส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมหรือเปลี่ยนแปลงได้

### 3. ลักษณะบุคลากร ประกอบด้วย

3.1. ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กรรวมถึงความสนใจต่อเป้าหมายขององค์กร

3.2. การปฏิบัติงาน คือ การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของบุคลากร

### 4. นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ประกอบด้วย

4.1. การกำหนดเป้าหมาย คือ การกำหนดนโยบายและเป้าหมายการทำงานขององค์กร

4.2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร คือ การจัดหาและการใช้ทรัพยากรหลังกำหนดเป้าหมายการทำงานขององค์กร

4.3. การติดต่อสื่อสาร คือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและการติดต่อประสานงานของบุคลากรภายในองค์กร ประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

4.4. ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ คือ

กระบวนการที่ผู้นำใช้อำนาจหรือวิริยอุตสาหะให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กรนั้น

4.5 การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ คือ ความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมืองและกฎหมาย เป็นต้น ซึ่งองค์กรจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งในปัจจุบันและอนาคต

โดยสรุป ปัจจัยด้านการบริหาร หมายถึง แนวทางสำหรับการคิดของผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบต่อการตัดสินใจ โดยนโยบายจะกำหนดขอบเขตของกิจกรรมต่าง ๆ ไว้ต้องมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยการกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ และการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

### ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากร

Steers & Mowday (1990 อ้างถึงใน พัทธินทร์ โตะบุรินทร์, 2548, หน้า 27-30) กล่าวว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร คือพฤติกรรมของคนในองค์กรนั่นเอง ได้กล่าวถึงลักษณะเฉพาะของบุคคลในองค์กร ที่เป็นตัวแปรสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย 1) ความสนใจ 2) เจตคติ 3) ความสามารถในการปฏิบัติงาน 4) ทักษะความชำนาญ 5) ความต้องการเห็นได้ว่าพฤติกรรมสำคัญ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้อง ได้รับการสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อองค์กรจะสามารถมีประสิทธิผลสูงสุด คือ 1) องค์กรจะต้องมีความสามารถในการสรรหา และธำรงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีคุณภาพ 2) องค์กรต้องมีความสามารถ



ที่จะทำให้พนักงานขององค์การปฏิบัติงานได้ทั้งในแง่ของเครื่องมือเครื่องใช้ และในแง่ของคน ฝ่ายบริหารต้องแน่ใจได้ว่า พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด เพิ่มความสามารถ ดังนั้นองค์การจะมีประสิทธิผลได้ไม่ได้อาศัยเพียงว่า สมาชิกทุกคนจะต้องปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่จะต้องปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบของตน จึงจะมีความหมาย 3) องค์การยังต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมทางสร้างสรรค์และเป็นธรรมชาติอีกด้วย โดยตัวแปรที่ Steers เสนอว่าลักษณะของบุคลากรที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ คือ

1. ความใส่ใจผูกพันต่อองค์การ (Attraction) หมายถึง ความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์การเต็มที่ทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อองค์การ จะได้รับบรรลุเป้าหมายได้สะดวกขึ้น มีความเชื่อต่อความผูกพันต่อองค์การว่า สามารถพิจารณาในรูปของ 1) ความปรารถนาอย่างแรกกล้าที่จะยังคงเป็นสมาชิกในองค์การนั้น 2) ความเต็มที่ที่จะปฏิบัติงานอย่างดีที่สุดเพิ่มความสามารถและ 3) มีความเชื่อ ยอมรับค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ กล่าวได้ว่า ความผูกพันกับองค์การ (Organizational commitment) แยกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ความผูกพันเป็นทางการ ซึ่งแสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด 2) ความผูกพันทางจิตใจ คือผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยมีเจตคติที่ดีที่จะทุ่มเทพลังในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งสาเหตุของความผูกพันหรือห่างเหินขององค์การมี 4 ประการ คือ 1) ปัจจัยด้านองค์การ ซึ่งได้แก่ อัตราค่าจ้าง การปฏิบัติเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนของขนาดขององค์การ 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น รูปแบบภาวะผู้นำ รูปแบบความสัมพันธ์ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน 3) ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ได้แก่ ความซ้ำซากความจำเจของงาน ความมีอิสระ ความชัดเจนของบทบาท ปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ อายุ อายุการทำงานบุคลิกภาพและความสนใจด้านอาชีพ โดย Steers ได้สรุปว่ามีปัจจัย 3 ประการที่ส่งผลต่อความรู้สึกใส่ใจผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ 1) ด้านลักษณะส่วนตัวของบุคลากร ซึ่งรวมถึงอายุทำงานในองค์การและความต้องการความสำเร็จในชีวิต ความใส่ใจในวิชาชีพ 2) ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความสำคัญของงานในโอกาสที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 3) ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความน่าเชื่อถือได้ขององค์การในอดีตและความรู้สึกของบุคคลอื่นที่มีต่อองค์การ

2. การปฏิบัติงานตามบทบาท (Performance) หมายถึง ความชัดเจนของบทบาทเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้นำต้องคำนึงถึงและพิจารณาอย่างรอบคอบ เหมาะสม เพื่อผู้ปฏิบัติสามารถเข้าใจและยอมรับบทบาทของงานที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้อง ประกอบด้วย

2.1 ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตัว และความสนใจของบุคคล โดยทั้ง 3 ปัจจัยนี้เป็นเครื่องกำหนดสมรรถนะของบุคคลในการทำงานเพื่อองค์กร

2.2 ความชัดเจนของบทบาทและการยอมรับ คือ ความมากน้อยของความเข้าใจและการยอมรับของบุคคลเกี่ยวกับงานที่ได้รับหมาย นอกจากนี้ ยังพบว่าความชัดเจนของบทบาทและข้อกำหนดเฉพาะอย่างของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อเป้าหมายของงานเพิ่มขึ้น ทั้งยังสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าตัวแปรที่จะสร้างปัญหาในความพยายามในการทำงานคือ ความไม่ชัดเจนต่อบทบาท และความขัดแย้งของบทบาท นั่นเอง การปฏิบัติงานตามบทบาทของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น ผู้นำองค์กรต้องใช้ความสามารถในการทำให้บุคลากรปฏิบัติงาน ได้ตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนด และต้องปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจงานหรือกิจกรรมนั้นจึงจะบรรลุเป้าหมาย

สรุปการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จากการศึกษานอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ประกอบไปด้วย ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจสอดคล้องกับงานวิจัยที่ใช้ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังเช่นงานวิจัยของ สาวิตรี ไชยสมบัติ (2552) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฎิมา พุฒตาลดง (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร ส่วนปัจจัยด้านการบริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยที่ใช้ปัจจัยด้านการบริหารเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังเช่นงานวิจัยของ มัชติ แวดราแม (2556) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2557) ที่ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ส่วนปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรสอดคล้องกับงานวิจัยที่ใช้ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังเช่นงานวิจัยของ ปฎิมา พุฒตาลดง (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา สระทองขาว (2554) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

กมลมาลย์ ศรีโพธิ์ (2551) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบ อยู่ในระดับน้อย และเมื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก จำแนกตามสายงาน พบว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินแผ่นดิน) พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) มีส่วนร่วมในการวางแผน มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบ อยู่ในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

สาวตรี ไชยสมบัติ (2551) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านและจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาสูงสุด คือ ด้านการดำเนินงาน รองลงมาคือ ด้านการปรับปรุงแก้ไข ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และที่มีส่วนร่วมต่ำที่สุดคือ ด้านการวางแผน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ปัจจัยการบริหาร ปัจจัยด้านการจูงใจ และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งเป็นการศึกษาระดับของปัจจัยต่าง ๆ ตามความเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า ปัจจัยทั้งสามมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมสูงสุดคือด้านการจูงใจ รองลงมาคือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร และที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมต่ำที่สุดคือด้านการบริหาร ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่าตัวพยากรณ์ที่ดี คือ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ( $X_1$ ) และปัจจัยจูงใจ ( $X_2$ ) ซึ่งนำมาสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้ สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ =  $0.945 + 0.372 (X_1) + 0.302 (X_2)$

ปฏิมา พุฒตาลคง (2553) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชนและด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านผู้บริหาร ด้านครูผู้สอน ด้านการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วม ด้านชุมชนและด้านงบประมาณ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร 4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร คือด้านครูผู้สอน ด้านงบประมาณ ด้านผู้บริหาร ด้านชุมชน ด้านการมีส่วนร่วม และด้านการวางแผน โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 60.20 ซึ่งสามารถเขียนสมการในรูปคะแนนดิบ Y และสมการในรูปคะแนนมาตรฐาน Z ได้ดังนี้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 0.081 + .454 (X_2) + .159 (X_6) + .296 (X_1) + .097 (X_5) + -.116 (X_4) + .078 (X_3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.418 (Z_2) + .179 (Z_6) + .269 (Z_1) + .122 (Z_5) + -.111 (Z_4) + .068 (Z_3)$$

จินตนา สระทองขาว (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยองค์การในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 2) การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 3) ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระดับคณะวิชา จำนวน 6 คณะวิชารวมทั้งสิ้น 133 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยองค์การในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับดังนี้ ด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ด้านลักษณะขององค์การ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ และด้านลักษณะบุคลากร 2) การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

โดยภาพรวมและในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้ ด้านการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ด้านการดำเนินงานตามแผน ด้านการตรวจสอบและประเมินผล และ ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน 3) ปัจจัยองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน โดยเรียงตามลำดับความสัมพันธ์จากมาก ไปน้อย ดังนี้ ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านลักษณะขององค์การ ด้านลักษณะบุคลากร และด้านลักษณะสภาพแวดล้อม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

มัสดี แวดราแม (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติได้แก่ปัจจัยด้านบริบทของสถานศึกษา ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยพบว่าผลการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้น ได้รับอิทธิพลทางตรงจากระบบฐานข้อมูลมีค่าอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากปัจจัยด้านผู้บริหารและการสื่อสารองค์กร โดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.54 และ 0.44 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ผลการวิจัย พบว่า 1) การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับสม่ำเสมอ 3 ด้าน และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการดำเนินงาน ด้านการปรับปรุงพัฒนา ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ด้านการวางแผน 2) ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ลักษณะ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ลักษณะของผู้บริหาร ลักษณะของหน่วยงาน ลักษณะของบุคลากรในหน่วยงาน และลักษณะด้านการบริหารจัดการ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตในภาพรวมมีเพียง 1 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านลักษณะของผู้บริหาร (x<sub>3</sub>) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยปัจจัยดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 10.30 ค่าคงที่ของสมการในรูปคะแนนดิบเท่ากับ 1.295 และค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณมีค่าเท่ากับ .321 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ดังนี้สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ  $y = 1.295 + .209x_3$  สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน  $Z = .321x_3$

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

Carpino (1998 อ้างถึงใน พัทรินทร์ โตะะบุรินทร์, 2548, หน้า 93) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้ของอาจารย์ต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง: การศึกษา 3 สถาบันการศึกษาหลังระดับมัธยมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามความเข้าใจของอาจารย์วิทยาลัยชุมชน อาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยของรัฐที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่องที่สถาบันได้บูรณาการใช้ในสถาบันและเพื่อติดตามความสำเร็จด้านกลยุทธ์ของผู้บริหาร ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพของสถาบันผลการวิจัยพบว่า อาจารย์รับรู้ถึงการประกันคุณภาพที่นำมาบูรณาการใช้ในสถาบันไม่เหมือนกัน การรับรู้ของผู้บริหาร อาจารย์ที่ได้ทำสัญญาต่าง ๆ แล้วมีนัยสำคัญ และอาจารย์ซึ่งใช้เครื่องมือประกันคุณภาพในการสอนในห้องเรียนมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ของการประกันคุณภาพมากกว่าอาจารย์ที่ไม่ได้ใช้ อย่างมีนัย นอกจากนี้อาจารย์มีความพึงพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับ แนวคิดของการประกันคุณภาพในด้านการบริหารนักศึกษา โปรแกรมศึกษาที่จัดในสถาบัน คุณภาพในการจัดกิจกรรมและติดต่อสื่อสารของผู้บริหาร อาจารย์มีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อ หัวข้อการประเมินคุณภาพในด้านการใช้แหล่งทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพของสารสนเทศ และการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร

Basden (2000) ได้ศึกษาการประกันคุณภาพของอิลลินอยส์และกระบวนการปรับปรุงแผน การสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการตรวจเยี่ยมจากภายนอกและการตรวจสอบภายในและกระบวนการวางแผน ผลการวิจัยประกอบด้วยหลายสิ่ง (ผสมกัน/ รวมกัน) แม้ว่าจะมีความแปรปรวนเพียงเล็กน้อยในการให้ผลสถิติอย่างสำคัญ ผลการวิจัยบางส่วนบ่งชี้ว่ามีความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ได้รับการตรวจเยี่ยมและกลุ่มที่ไม่ได้รับการตรวจเยี่ยม ข้อบ่งชี้ส่วนใหญ่มีความแปรผันรวมถึงบุคลากรต่าง ๆ ที่รับผิดชอบกิจกรรมต่าง ๆ ในการประกันคุณภาพ

Floit (2000 อ้างถึงใน นารี โมงปราณีต, 2557) ศึกษาเรื่อง The Effects of the Quality Assurance External Review on Illinois School Reform ผลกระทบของรายงาน การประเมินคุณภาพภายนอกต่อโรงเรียนในมลรัฐอิลลินอยส์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า การมีส่วนร่วมในการทบทวนการดำเนินงานจากภายนอก จะมีส่วนช่วยให้กระบวนการพัฒนาโรงเรียนแบบบูรณาการดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่ ผู้วิจัยวิเคราะห์จากรายงานการประเมินภายนอก ได้ระบุให้เห็นถึงประเด็นบรรยากาศการเรียนรู้ และถึงแม้ว่ารายงานนี้ได้กล่าวถึงความจำเป็นต้องการกำหนดทิศทางของหลักสูตรให้สอดคล้องกับมาตรฐานของรัฐ แต่มีหลักฐานอ้างอิงน้อยมากในการปรับปรุงหลักสูตร การประเมิน และกลยุทธ์การสอน ส่วนการสนับสนุนจากชุมชน ผู้ทรงคุณวุฒิในชุมชนไม่ได้บูรณาการกับกิจกรรมการเรียนรู้และกิจกรรมที่กำหนด ผลการวิจัยพบว่า รายงานการประเมินภายนอก และรายงานข้อคิดเห็นจากโรงเรียนแบบบูรณาการอย่างต่อเนื่องและความพยายาม

ในการพัฒนาหลายอย่างยังไม่ต่อเนื่อง และไม่อาจบ่งบอกได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการประกันคุณภาพไม่ได้

Fuinlong (2001) ได้ศึกษาการใช้รูปแบบการประกันคุณภาพการศึกษาในปัจจุบันในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยของไทย ศึกษาความสอดคล้องของการปฏิบัติการประกันคุณภาพของสถาบันเหล่านี้กับเกณฑ์บังคับของทบวงมหาวิทยาลัย รวมทั้งประโยชน์และความยุ่งยากที่สัมพันธ์กับปฏิบัติการประกันคุณภาพ และได้ศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาในอนาคตตามการรับรู้ของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและหัวหน้าสำนักงานการประกันคุณภาพการศึกษา วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นส่งทางไปรษณีย์เพื่อรวบรวมข้อมูลจากสถาบันอุดมศึกษาภาคเอกชนและภาครัฐภายใต้การกำกับดูแลของทบวงมหาวิทยาลัย จำนวน 52 ฉบับผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการประกันคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัยเป็นต้นแบบสำหรับการปฏิบัติการประกันคุณภาพของสถาบัน ในวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยทุกแห่งของไทย นอกจากนี้ 10 สถาบันในทั้งหมด 52 สถาบันใช้รูปแบบ ISO 9000 ในระดับโรงเรียนหรือระดับภาควิชา 1 สถาบันใช้ทั้งระดับโรงเรียนและระดับภาควิชา สถาบัน 8 แห่ง แสดงความสนใจในการปรับใช้การปฏิบัติที่มีคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ 5 สถาบัน การศึกษาครั้งนี้แสดงว่าการปฏิบัติการประกันคุณภาพของสถาบันของทบวงมหาวิทยาลัย ประโยชน์และความยุ่งยากของทบวงมหาวิทยาลัยและรูปแบบ ISO 9000 สำหรับหน้าที่ทางการบริหารและทางวิชาการได้ระบุไว้อย่างชัดเจนในขณะที่ประโยชน์และความยุ่งยากของรูปแบบการจัดการที่มีคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จไม่สามารถระบุได้

Norwegian Agency for Quality Assurance in Education (2003 อ้างถึงใน หทัยรัตน์ วิจิตพรชัย, 2548) ศึกษาเรื่องความจำเป็นของระบบประกันคุณภาพทางการศึกษาโดยศึกษาความจำเป็นของระบบการประกันคุณภาพทางการศึกษาของประเทศนอร์เวย์ เหตุผลที่ว่าสถาบันทางการศึกษาเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ การพัฒนาระดับนานาชาติ คือ การพัฒนาผู้เรียน การพัฒนาวิธีการสอนใหม่ ๆ การเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมเพื่อการศึกษา และยกระดับผลการเรียนรู้ตามความคาดหวัง การประเมินผลและวิธีการสำรวจด้วยวิธีต่าง ๆ ถูกจัดขึ้นที่เครือข่าย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงาน การตัดสินใจ และการบริหารจัดการ ความจำเป็นดังกล่าวอยู่ที่คุณภาพขององค์กรและสถาบัน เพื่อสร้างความพึงพอใจด้านการประกันคุณภาพทางการศึกษา ซึ่งมีมาตรฐานหลายอย่างขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ ระบบการประเมิน การเปลี่ยนแปลงคุณภาพโดยการพัฒนา กิจกรรมทางการศึกษาและสิ่งแวดล้อมในขณะที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการปัจจัยเกื้อหนุน 3 ประการ คือ 1) ประสบการณ์การเรียนรู้ของนักเรียน 2) จุดประสงค์การเรียนรู้ 3) สังคมวิทยาของโปรแกรมการศึกษา เกณฑ์การประเมินผลไม่ได้ขึ้นอยู่กับประกันคุณภาพศึกษา แต่เกี่ยวข้องกับระบบการปฏิบัติงานของสถาบัน โดยมุ่งไปที่ลักษณะของระบบ ไม่เกี่ยวกับการออกแบบการวิจัย

แต่ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการที่จัดหาข้อมูลที่เป็น และเหมาะสมกับความรับผิดชอบและ การบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาโดยตรง เช่นเดียวกับการบริหารจัดการด้านอื่น ๆ ระบบการประกันคุณภาพที่ดีต้องมีการประเมินผลภายในระบบต้องมีเครื่องมือในการบริหารจัดการ ระบบการเรียนรู้ตามสถานะแวดล้อมตลอดจนทีมงานและผู้เรียนควรมีระบบการตรวจสอบและ ควบคุมระบบที่เหมาะสมนั้น และสัมพันธ์กับขนาดของระบบ สถาบันกำหนดข้อมูลและความจำเป็น เพื่อที่จะระบุคุณภาพ รายงานคุณภาพและการประเมินผลรวมถึงการประเมินภายนอกด้วย

ตารางที่ 1 สังกะระห์ตัวแปร

สังเคราะห์ตัวแปร	ผู้บริหาร	แรงจูงใจ	วัฒนธรรมองค์กร	ลักษณะบุคคล	นโยบาย	ชุมชน	การมีส่วนร่วม	สภาพแวดล้อม	การสื่อสารภายในองค์กร
สาวิตรี ไชยสมบัติ (2552)		✓	✓		✓				
ปฎิมา พุฒตาลดง (2553)		✓		✓		✓	✓		
จินตนา สระทองขาว (2554)		✓		✓	✓			✓	
มัยดี แวดราแม (2556)	✓			✓	✓				✓
ราชภัฏภูเก็ต (2557)	✓		✓	✓					
รวม	2	3	2	4	3	1	1	1	1

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นงานที่จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรใน การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ประกอบไปด้วย ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจสอดคล้องกับงานวิจัยที่ใช้ปัจจัยค้ำจุน และปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังเช่น งานวิจัยของ สาวิตรี ไชยสมบัติ (2552) ที่ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของ บุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ปฎิมา พุฒตาลดง (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพ



การศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สระทองขาว (2554) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ส่วนปัจจัยด้านการบริหาร สอดคล้องกับงานวิจัยที่ใช้ปัจจัยด้านการบริหารเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังเช่นงานวิจัยของมัทธิ แวดราแม (2556) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน ที่บูรณาการกับงานปกติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2557) ที่ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ส่วนปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรสอดคล้องกับงานวิจัยที่ใช้ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังเช่นงานวิจัยของ ปฎิมา พุดตาลดง (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สระทองขาว (2554) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทธิ แวดราแม (2556) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน ที่บูรณาการกับงานปกติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2557) ที่ได้ทำงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เรื่องการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในปีการศึกษา 2559 ซึ่งมีรวมทั้งหมดจำนวน 549 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในปีการศึกษา 2559 โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์โปรแกรมสำเร็จรูป G\*POWER กำหนดขนาดอิทธิพล เท่ากับ 0.25 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 95% ค่าอำนาจในการทดสอบ เท่ากับ 0.95 และตัวแปรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์ (Predictor) 17 ตัว ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน ทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จำแนกตามตำแหน่งได้แก่ อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ดังตารางที่ 2

## ตารางที่ 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
อาจารย์	257	86
เจ้าหน้าที่	292	140
รวม	549	226

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาและนำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบของ Likert (1961 cited in Best & Kahn, 1993, p. 247) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ดังนี้

แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้แก่ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ มีรายละเอียดดังนี้

- |                              |       |                   |
|------------------------------|-------|-------------------|
| 1. ปัจจัยค้ำจุน              | จำนวน | 16 ข้อ ประกอบด้วย |
| 1.1 นโยบายและการบริหาร       | จำนวน | 4 ข้อ             |
| 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | จำนวน | 3 ข้อ             |
| 1.3 ความมั่นคงในงาน          | จำนวน | 3 ข้อ             |
| 1.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน    | จำนวน | 3 ข้อ             |
| 1.5 ผลตอบแทน                 | จำนวน | 3 ข้อ             |
| 2. ปัจจัยจูงใจ               | จำนวน | 15 ข้อ ประกอบด้วย |
| 2.1 ความสำเร็จในงาน          | จำนวน | 3 ข้อ             |
| 2.2 การยอมรับนับถือ          | จำนวน | 3 ข้อ             |
| 2.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ      | จำนวน | 3 ข้อ             |
| 2.4 ความรับผิดชอบ            | จำนวน | 3 ข้อ             |
| 2.5 ความก้าวหน้าในงาน        | จำนวน | 3 ข้อ             |

3. ภารกิจด้านการบริหาร	จำนวน	19 ข้อ ประกอบด้วย
3.1 การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย	จำนวน	3 ข้อ
3.2 การจัดหาและการใช้ทรัพยากร	จำนวน	3 ข้อ
3.3 การติดต่อสื่อสาร	จำนวน	3 ข้อ
3.4 ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ	จำนวน	5 ข้อ
3.5 การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่	จำนวน	5 ข้อ
4. ภารกิจด้านลักษณะบุคลากร	จำนวน	10 ข้อ ประกอบด้วย
4.1 ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร	จำนวน	5 ข้อ
4.2 การปฏิบัติงานตามบทบาท	จำนวน	5 ข้อ

โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ภารกิจด้านการบริหาร/  
 ภารกิจด้านลักษณะบุคลากรระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มีปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ภารกิจด้านการบริหาร/  
 ภารกิจด้านลักษณะบุคลากรระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ภารกิจด้านการบริหาร/  
 ภารกิจด้านลักษณะบุคลากรระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ภารกิจด้านการบริหาร/  
 ภารกิจด้านลักษณะบุคลากรระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ภารกิจด้านการบริหาร/  
 ภารกิจด้านลักษณะบุคลากรระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
 การศึกษา จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย

- |  |       |       |
|--|-------|-------|
| 1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน                | จำนวน | 5 ข้อ |
| 2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน             | จำนวน | 5 ข้อ |
| 3. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน | จำนวน | 5 ข้อ |
| 4. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง              | จำนวน | 5 ข้อ |

โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
 การศึกษาระดับมากที่สุด

- 4 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาน้อยที่สุด

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาคู่มือการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
2. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยปัจจัยค้ำจุนปัจจัยจิตใจและปัจจัย ด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร
3. นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม ประกอบไปได้ตัว แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และ ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องแล้วพิจารณาปรับปรุง แก้ไขให้สมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรง และความถูกต้องตามเนื้อหาและการใช้ภาษา ผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย
  - 4.1 ดร.ภักดิ์ภูฏ์ สมพงษ์ธรรม อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
  - 4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภารดี อนันต์นาวิ อาจารย์ประจำภาควิชาการบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

- 4.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมโภชน์ อเนกสุขอาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและ  
จิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา
- 4.4 อาจารย์เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา
- 4.5 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมบูรณ์ สาระพัด รองคณบดีฝ่ายวิจัย คณะวิทยา  
การจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา

พิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องความตรงระหว่างข้อคำถามและนิยามศัพท์เฉพาะ

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

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องความตรงข้อคำถามและ  
นิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum R$  หมายถึง คะแนนผลรวมจากความคิดเห็นข้อผู้ทรงคุณวุฒิ

$N$  หมายถึง จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

โดยมีเกณฑ์พิจารณาค่า IOC ดังนี้

- 1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าข้อคำถามมีความตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าข้อคำถามไม่ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ

5. นำแบบสอบถามมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC) ซึ่งมีค่าระหว่าง .60 ถึง 1.00 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วนำเสนอต่อประธานและคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งสุดท้าย

6. นำแบบข้อคำถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วจัดเป็นแบบสอบถามเพื่อนำไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจน มีค่าความตรงอยู่ระหว่าง .50 ถึง 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .20 ถึง .77

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงใจ ค่าความตรงอยู่ระหว่าง .50 ถึง 1.00 มีค่าอำนาจจำแนก  
ระหว่าง .31 ถึง .82 ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านการบริหารค่าความตรงอยู่ระหว่าง .50 ถึง 1.00  
มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .33 ถึง .83 ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรค่าความตรง  
อยู่ระหว่าง .50 ถึง 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .39 ถึง .73 และตอนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับ  
การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ค่าความตรงอยู่ระหว่าง .50 ถึง 1.00 มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .20 ถึง .76

7. นำแบบสอบถามทั้งหมดไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์  
แอลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach (1990, pp. 202-204) ได้ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรต้น  
อยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.88 และได้ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรตามการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามีค่า 0.90

8. จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลในการวิจัย

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตจากหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรภายใน  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยนำหนังสือเสนอต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา  
เพื่อขอความร่วมมือไปยังบุคลากรในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา  
ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและรวบรวมด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา  
จำนวน 226 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป  
ทางสถิติตามขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกัน  
คุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะ  
บุคลากรและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาวิเคราะห์  
โดยใช้คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วเทียบกับเกณฑ์ของ บุญชม  
ศรีสะอาด (2556, หน้า 103) และแปลความหมายระดับของโดยแบบสอบถามแต่ละตอนใช้เกณฑ์  
และการแปลความหมายดังนี้

1.1 แบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ใช้เกณฑ์และการแปลความหมายดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง ปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ปัจจัยด้านการบริหาร/  
ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง ปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ปัจจัยด้านการบริหาร/  
ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรอยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง ปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ปัจจัยด้านการบริหาร/  
ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง ปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ปัจจัยด้านการบริหาร/  
ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง ปัจจัยค่าจูน/ ปัจจัยจูงใจ/ ปัจจัยด้านการบริหาร/  
ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

1.2 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ใช้เกณฑ์และการแปลความหมายดังนี้

4.51-5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51-4.50 หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาอยู่ในระดับมาก

2.51-3.50 หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง

1.51-2.50 หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาอยู่ในระดับน้อย

1.00-1.50 หมายถึง มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) และใช้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2550, หน้า 314) ดังนี้



ถ้าค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ถ้าค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 0.70-0.89 ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง

ถ้าค่าความสัมพันธ์ระหว่าง 0.30-0.69 ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ถ้าค่าความสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.30 ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ถ้าค่าความสัมพันธ์ต่ำกว่า 0.00 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์

3. การสร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกัน

คุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกัน

คุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจูน

ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคคล ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

แบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสถิติที่ใช้ คือ คะแนนเฉลี่ย

( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ )

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสถิติที่ใช้ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient)

3. วิเคราะห์หาค่าพยากรณ์ของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา สถิติที่ใช้คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องขอเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้ คือ

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
$SD$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$t$	แทน	สถิติ $t(x)$
$p$	แทน	ความน่าจะเป็น
$F$	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ
$b$	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
$B$	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
$r$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
$R^2$	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
$Df$	แทน	ชั้นของความอิสระ
$SS$	แทน	ค่าผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
$MS$	แทน	ค่าความแปรปรวน
$S.E.b.$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์
$S.E.est.$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
$VIF$	แทน	ปัจจัยการขยายตัวของความแปรปรวน

Tolerance	แทน	ค่าความคงที่ของการยอมรับ
X <sub>1</sub>	แทน	นโยบายและการบริหาร
X <sub>2</sub>	แทน	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
X <sub>3</sub>	แทน	ความมั่นคงในงาน
X <sub>4</sub>	แทน	สภาพแวดล้อมในการทำงาน
X <sub>5</sub>	แทน	ผลตอบแทน
X <sub>6</sub>	แทน	ความสำเร็จของงาน
X <sub>7</sub>	แทน	การยอมรับนับถือ
X <sub>8</sub>	แทน	ลักษณะของงาน
X <sub>9</sub>	แทน	ความรับผิดชอบ
X <sub>10</sub>	แทน	ความก้าวหน้า
X <sub>11</sub>	แทน	การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย
X <sub>12</sub>	แทน	การจัดการและการใช้ทรัพยากร
X <sub>13</sub>	แทน	การติดต่อสื่อสาร
X <sub>14</sub>	แทน	ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ
X <sub>15</sub>	แทน	การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่
X <sub>16</sub>	แทน	ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร
X <sub>17</sub>	แทน	การปฏิบัติงานตามบทบาท
Y	แทน	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา
Y <sub>1</sub>	แทน	การมีส่วนร่วมในการวางแผน
Y <sub>2</sub>	แทน	การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
Y <sub>3</sub>	แทน	การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน
Y <sub>4</sub>	แทน	การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง
$\hat{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Z	แทน	สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเรียงลำดับตามความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ตอนที่ 3 วิเคราะห์และสร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาจากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ประกอบด้วย ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรและการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หาคะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) แล้วนำคะแนนเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้และจัดระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ปัจจัยค้ำจุน	$n = 226$		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	$SD$		
1. นโยบายและการบริหาร	4.09	0.52	มาก	1
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.96	0.53	มาก	4
3. ความมั่นคงในงาน	4.02	0.57	มาก	3
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.07	0.62	มาก	2
5. ผลตอบแทน	3.91	0.60	มาก	5
รวม	4.00	0.48	มาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน โดยรวม  
และรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ นโยบาย  
และการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความมั่นคงในงาน

ตารางที่ 4 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุนนโยบายและการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุน นโยบายและการบริหาร	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีนโยบาย ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและสามารถ ปฏิบัติได้	4.12	0.62	มาก	2
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีวิธีการ ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ	4.08	0.61	มาก	3
3. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างสม่ำเสมอ	4.18	0.63	มาก	1
4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เปิดโอกาสให้อาจารย์มีส่วนร่วมในการกำหนด นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	3.99	0.65	มาก	4
รวม	4.09	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกัน  
คุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน นโยบายและ  
การบริหาร อยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
อย่างสม่ำเสมอ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีนโยบายดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีวิธีการ  
ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ

ตารางที่ 5 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	$n = 226$		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	$SD$		
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจและเป็นกันเอง กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ	3.96	0.64	มาก	3
2. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงาน ได้เป็นอย่างดี	3.99	0.61	มาก	1
3. ในการทำงานท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริม จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.63	มาก	2
รวม	3.96	0.53	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้าน  
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย  
3 อันดับ ได้แก่ เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานได้เป็นอย่างดี ในการทำงาน  
ท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา  
ของท่านให้ความสนใจและเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงใจ

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค่าจูนความมั่นคงในงาน

ปัจจัยค่าจูน ความมั่นคงในงาน	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ท่านมีความเชื่อมั่นและมีความรู้สึกมั่นคง ในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	4.02	0.62	มาก	2
2. ตำแหน่งงานของท่านที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มีงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	4.04	0.67	มาก	1
3. ท่านมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในการปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา	4.02	0.65	มาก	3
<b>รวม</b>	4.02	0.57	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาปัจจัยค่าจูน  
ความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่  
ตำแหน่งงานของท่านที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มีงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ท่านมีความเชื่อมั่นและ  
มีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน และท่านมีความเชื่อมั่นและมั่นใจ  
ในการปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา



ตารางที่ 7 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุนสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยค้ำจุน สภาพแวดล้อมในการทำงาน	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยรวมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน	4.10	0.67	มาก	2
2. การจัดการสภาพแวดล้อม ด้านแสง เสียง กลิ่นและ อุณหภูมิในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสม สะดวก และปลอดภัยต่อ การปฏิบัติงาน	4.12	0.72	มาก	1
3. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ร้านค้า สถานที่จอดรถ	4.04	0.69	มาก	3
<b>รวม</b>	4.07	0.62	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน  
สภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ  
ได้แก่ การจัดการสภาพแวดล้อม ด้านแสง เสียง กลิ่นและอุณหภูมิในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน  
ของท่านมีความเหมาะสม สะดวก และปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมภายใน  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยรวมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ร้านค้า สถานที่จอดรถ

ตารางที่ 8 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค่าจูนผลตอบแทน

ปัจจัยค่าจูน ด้านผลตอบแทน	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	3.83	0.79	มาก	1
2. ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.63	0.79	มาก	3
3. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบ อย่างมีความยุติธรรม	3.73	0.81	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค่าจูน  
ผลตอบแทนอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ท่านได้รับ  
ค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ท่านได้รับการพิจารณาความดี  
ความชอบอย่างมีความยุติธรรม และท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับเหมาะสมกับ  
ความรู้ความสามารถของท่าน

ตารางที่ 9 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ปัจจัยจูงใจ	n = 226		ระดับ ปัจจัย	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ความสำเร็จในงาน	4.02	0.59	มาก	1
2. การยอมรับนับถือ	3.80	0.74	มาก	5
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.96	0.55	มาก	2
4. ความรับผิดชอบ	3.88	0.68	มาก	4
5. ความก้าวหน้าในงาน	3.89	0.59	มาก	3
รวม	3.96	0.52	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ โดยรวม  
และรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่  
ความสำเร็จในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความก้าวหน้าในงาน

ตารางที่ 10 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจความสำเร็จในงาน

ปัจจัยจูงใจ ความสำเร็จในงาน	n = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลา ตามที่ได้รับมอบหมาย	3.96	0.66	มาก	3
2. ความสำเร็จของงานที่ท่าน ได้รับมีส่วนช่วยกระตุ้น/ จูงใจให้ท่านอยากทำงานมากขึ้น	3.99	0.71	มาก	2
3. ท่านมีโอกาสดำเนินการใช้ความรู้ความสามารถและ ประสบการณ์ในการทำงานจนประสบผลสำเร็จได้	4.08	0.69	มาก	1
รวม	4.02	0.59	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจความสำเร็จ  
ในงานอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ท่านมีโอกา  
สได้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานจนประสบผลสำเร็จได้ ความสำเร็จของ  
งานที่ท่าน ได้รับมีส่วนช่วยกระตุ้น/ จูงใจให้ท่านอยากทำงานมากขึ้น และท่านสามารถทำงานได้  
สำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลาตามที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 11 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจการยอมรับนับถือ

ปัจจัยจูงใจ การยอมรับนับถือ	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน	3.83	0.78	มาก	2
2. ท่านยอมรับความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน	3.93	0.68	มาก	1
3. ท่านมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ การทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่	3.77	0.79	มาก	3
รวม	3.80	0.74	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ  
การยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่  
ท่านยอมรับความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับการยอมรับนับถือ  
จากเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน และท่านมีโอกาสนในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน  
ในหน่วยงานอย่างเต็มที่

ตารางที่ 12 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยจูงใจ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	n = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความถนัด	3.96	0.70	มาก	2
2. ลักษณะงานที่ท่านได้ปฏิบัติมีความท้าทายความสามารถ	3.91	0.79	มาก	3
3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ ของท่านอย่างเต็มที่	3.96	0.61	มาก	1
รวม	3.96	0.55	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ  
ลักษณะงานที่ปฏิบัติอยู่ในระดับมากเรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่  
ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของท่านอย่างเต็มที่ ท่านได้รับมอบหมายงาน  
ที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความถนัด และลักษณะงานที่ท่านได้ปฏิบัติมีความท้าทาย  
ความสามารถ

ตารางที่ 13 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยเชิงใจความรับผิดชอบ

ปัจจัยเชิงใจ ความรับผิดชอบ	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ท่านได้รับเกียรติให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน	3.87	0.79	มาก	3
2. ท่านมีความเป็นอิสระสามารถตัดสินใจได้ ในการปฏิบัติงานในหน้าที่และภาระงานที่ได้รับ มอบหมาย	3.88	0.71	มาก	1
3. งานที่ท่านปฏิบัติมีการกำหนดและระบุงาน ที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.88	0.75	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>0.68</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยเชิงใจ  
ความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ท่านมี  
ความเป็นอิสระสามารถตัดสินใจได้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่และภาระงานที่ได้รับมอบหมาย  
งานที่ท่านปฏิบัติมีการกำหนดและระบุงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน และท่านได้รับเกียรติให้ม  
มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน

ตารางที่ 14 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ ก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยจูงใจ ก้าวหน้าในงาน	n = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามระบบ คุณธรรม จริยธรรม	3.98	0.73	มาก	2
2. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการฝึกอบรมและศึกษา ดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์	4.08	0.71	มาก	1
3. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้า ตามความรู้ ความสามารถและสายงาน	3.81	0.73	มาก	3
<b>รวม</b>	<b>3.89</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 14 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยจูงใจ ก้าวหน้า  
ในงานอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากมากคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา  
ให้โอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ ท่านได้รับพิจารณา  
เลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามระบบคุณธรรม จริยธรรม และท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้า  
ตามความรู้ความสามารถและสายงาน



ตารางที่ 15 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ปัจจัยด้านการบริหาร	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย	3.76	0.63	มาก	5
2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร	4.01	0.51	มาก	2
3. การติดต่อสื่อสาร	4.01	0.53	มาก	3
4. ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ	4.00	0.55	มาก	4
5. การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่	4.04	0.56	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>3.90</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร  
โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่  
การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ การจัดหา และการใช้ทรัพยากร การติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 16 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหารการกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย

ปัจจัยด้านการบริหาร การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. หน่วยงานของท่านได้กำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย มีความชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิด ผลสัมฤทธิ์ได้	3.68	0.77	มาก	3
2. กลยุทธ์เป้าหมายของหน่วยงาน มีการแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับทราบอย่างชัดเจน	3.77	0.67	มาก	2
3. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามี ส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารงาน ในระดับปฏิบัติการ	3.84	0.68	มาก	1
รวม	3.76	0.63	มาก	

จากตารางที่ 16 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกัน  
คุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า ปัจจัยด้านการบริหาร  
การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมายอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ  
ได้แก่ หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและ  
การบริหารงานในระดับปฏิบัติการ กลยุทธ์เป้าหมายของหน่วยงาน มีการแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน  
ได้รับทราบอย่างชัดเจน และหน่วยงานของท่านได้กำหนดกลยุทธ์เป้าหมายมีความชัดเจนและ  
สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้

ตารางที่ 17 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหารการจัดการจัดหาและ การใช้ทรัพยากร

ปัจจัยด้านการบริหาร การจัดการและ การใช้ทรัพยากร	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. หน่วยงานมีการจัดหาและเตรียมความพร้อมของ ทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อหน่วยงาน	3.92	0.62	มาก	3
2. หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีที่มีทันสมัย มาใช้ทำงานเกิดประสิทธิภาพ	4.11	0.66	มาก	1
3. หน่วยงานมีขั้นตอนการจัดหาทรัพยากร ด้วยความรวดเร็วส่งผลให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพ	4.10	0.62	มาก	2
<b>รวม</b>	4.01	0.51	มาก	

จากตารางที่ 17 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร  
การจัดการและ การใช้ทรัพยากรอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ  
ได้แก่ หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีที่มีทันสมัยมาใช้ทำงานเกิดประสิทธิภาพ หน่วยงาน  
มีขั้นตอนการจัดหาทรัพยากรด้วยความรวดเร็วส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ  
และหน่วยงานมีการจัดหาและเตรียมความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อ  
หน่วยงาน

ตารางที่ 18 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหารการติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยด้านการบริหาร การติดต่อสื่อสาร	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาให้ข้อมูล ข่าวสารการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง ชัดเจนและ น่าเชื่อถือ	4.03	0.61	มาก	1
2. ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความเป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้ ในการประเมินตามเกณฑ์การประเมินได้	3.99	0.64	มาก	3
3. ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่ท่านได้รับ มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ของท่าน	4.00	0.60	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>0.53</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 18 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร  
การติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ให้ข้อมูล ข่าวสารการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง ชัดเจน  
และน่าเชื่อถือ ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่ท่านได้รับมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษาของท่าน และข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความเป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้  
ในการประเมินตามเกณฑ์การประเมินได้

ตารางที่ 19 คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหารภาวะผู้นำและการตัดสินใจ

ปัจจัยด้านการบริหาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ผู้บริหารใช้อำนาจในทางที่ควร	3.91	0.61	มาก	3
2. ผู้บริหารสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	3.87	0.60	มาก	5
3. ผู้บริหารส่งเสริมและเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงาน	3.88	0.62	มาก	4
4. ผู้บริหารมีทักษะทางความคิด วิเคราะห์และตัดสินใจ ภายใต้ข้อมูลอย่างเป็นธรรมชาติ	4.02	0.68	มาก	2
5. ผู้บริหารมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาหน่วยงาน ก้าวหน้า	4.09	0.69	มาก	1
รวม	4.00	0.55	มาก	

จากตารางที่ 19 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร  
ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ อยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ  
ได้แก่ ผู้บริหารมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้ก้าวหน้า ผู้บริหารมีทักษะทางความคิด  
วิเคราะห์และตัดสินใจภายใต้ข้อมูลอย่างเป็นธรรมชาติ และผู้บริหารใช้อำนาจในทางที่ควร

ตารางที่ 20 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหารการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

ปัจจัยด้านการบริหาร การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่	n = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งเพื่อให้สอดคล้อง กับงาน	4.01	0.72	มาก	4
2. หน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เป็น ปัจจุบัน คะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหารด้านการปรับตัวขององค์กรและ การริเริ่มสิ่งใหม่	4.00	0.70	มาก	5
3. หน่วยงานมีการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน	4.05	0.61	มาก	3
4. หน่วยงานมีการประเมินสิ่งที่ปรับเปลี่ยนและ หาแนวทางแก้ไขร่วมกัน	4.06	0.69	มาก	2
5. หน่วยงานมีการใช้งานวิจัยเป็นฐานในการบริหาร จัดการหรืองานในลักษณะจำเพาะ	4.06	0.66	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>4.04</b>	<b>0.56</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 20 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านการบริหาร  
ด้านการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่อยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมาก  
ไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ หน่วยงานมีการใช้งานวิจัยเป็นฐานในการบริหารจัดการหรืองาน  
ในลักษณะจำเพาะ หน่วยงานมีการประเมินสิ่งที่ปรับเปลี่ยนและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน  
และหน่วยงานมีการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 21 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร	4.00	0.56	มาก	2
2. การปฏิบัติงานตามบทบาท	4.06	0.53	มาก	1
รวม	4.03	0.47	มาก	

จากตารางที่ 21 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านลักษณะ  
บุคลากร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย  
ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาท และความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 22 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยลักษณะบุคลากร ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ท่านมีความรู้สึกว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เปรียบเสมือนบ้านของท่าน	4.05	0.62	มาก	2
2. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานของท่านที่ได้ปฏิบัติ	4.19	0.62	มาก	1
3. ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้งานสัมฤทธิ์ผลเพื่อความก้าวหน้าของท่านและหน่วยงาน	4.01	0.68	มาก	3
4. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา	3.98	0.63	มาก	4
5. ท่านมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลอื่นพูดถึงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาของท่านในทางบวก	3.94	0.71	มาก	5
รวม	4.00	0.56	มาก	

จากตารางที่ 22 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรความใส่ใจผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ท่านมีความภาคภูมิใจในงานของท่านที่ได้ปฏิบัติ ท่านมีความรู้สึกวามมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เปรียบเสมือนบ้านของท่าน และท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้งานสัมฤทธิ์ผลเพื่อความก้าวหน้าของท่านและหน่วยงาน



ตารางที่ 23 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรการปฏิบัติงานตามบทบาท

ปัจจัยลักษณะบุคลากร การปฏิบัติงานตามบทบาท	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. งานที่ท่านปฏิบัติมีการกำหนดหน้าที่และบทบาท อย่างชัดเจน	4.00	0.62	มาก	3
2. ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	3.96	0.75	มาก	4
3. ท่านปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ	4.07	0.67	มาก	2
4. ท่านปฏิบัติตามหน้าที่อย่างมีวิจารณญาณ	3.96	0.76	มาก	5
5. ท่านยอมรับในกฎและกติกาของหน่วยงาน	4.13	0.65	มาก	1
<b>รวม</b>	4.06	0.53	มาก	

จากตารางที่ 23 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยด้านลักษณะ  
บุคลากรการปฏิบัติงานตามบทบาทอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย  
3 อันดับ ได้แก่ ท่านยอมรับในกฎและกติกาของหน่วยงาน ท่านปฏิบัติงานของท่านได้  
อย่างเต็มประสิทธิภาพ และงานที่ท่านปฏิบัติมีการกำหนดหน้าที่และบทบาทอย่างชัดเจน

ตารางที่ 24 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษา โดยรวมและรายด้าน

การมีส่วนร่วมของบุคลากรใน การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน	4.03	0.57	มาก	1
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	3.96	0.58	มาก	2
3. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	3.93	0.57	มาก	3
4. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง	3.87	0.58	มาก	4
<b>รวม</b>	3.95	0.49	มาก	

จากตารางที่ 24 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วม  
ของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก  
เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการวางแผน  
การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 25 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษามีส่วนร่วมในการวางแผน

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการวางแผน	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	4.18	0.64	มาก	1
2. ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล/ข้อเสนอแนะการจัดทำ วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	4.08	0.68	มาก	2
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานของ หน่วยงาน	4.05	0.65	มาก	3
4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	3.92	0.67	มาก	4
5. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาทและหน้าที่ ในการปฏิบัติงาน	3.87	0.71	มาก	5
รวม	4.03	0.57	มาก	

จากตารางที่ 25 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของ  
บุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนอยู่ในระดับมาก  
เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์  
ของหน่วยงานท่าน มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล/ ข้อเสนอแนะการจัดทำวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน  
และท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ตารางที่ 26 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเก็บหรือให้ข้อมูลพื้นฐาน ทั่วไปของหน่วยงาน	3.97	0.65	มาก	3
2. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมิน คุณภาพตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน	4.01	0.70	มาก	2
3. ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของหน่วยงาน	4.09	0.68	มาก	1
4. ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงาน หรือโครงการอย่างเคร่งครัดของหน่วยงาน	3.89	0.69	มาก	5
5. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสารหรือรูปเล่มรายงาน ผลการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้น โครงการหรือกิจกรรม	3.94	0.69	มาก	4
<b>รวม</b>	3.96	0.58	มาก	

จากตารางที่ 26 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของ  
บุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก  
เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน  
การประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมิน  
คุณภาพตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน และท่านมีส่วนร่วมในการจัดเก็บหรือให้ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป  
ของหน่วยงาน

ตารางที่ 27 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร  
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ  
การศึกษาการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	<i>n</i> = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1. ท่านมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลโครงการหรือกิจกรรม ต่าง ๆ ของหน่วยงาน	3.88	0.68	มาก	5
2. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการหรือ กิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน	3.96	0.70	มาก	4
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสาร สรุปผลงาน โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของโครงการหรือกิจกรรม	4.03	0.64	มาก	1
4. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาของการดำเนินงาน ตามโครงการหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย	3.99	0.61	มาก	2
5. ท่านมีส่วนร่วมในการทบทวนผลการดำเนินงาน เพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว	3.97	0.67	มาก	3
<b>รวม</b>	3.93	0.57	มาก	

จากตารางที่ 27 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน  
ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วม  
ของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ  
ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่  
ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสาร สรุปผลงาน โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ  
วัตถุประสงค์ของโครงการหรือกิจกรรม ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาของการดำเนินงาน  
ตามโครงการหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย และท่านมีส่วนร่วมในการทบทวนผลการดำเนินงาน  
เพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ตารางที่ 28 คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง	n = 226		ระดับ	อันดับ
	$\bar{X}$	SD		
1. ท่านยอมรับผลการประเมินตนเองหรือจากหน่วย ตรวจสอบภายในหรือตรวจสอบภายนอก	3.91	0.67	มาก	4
2. ท่านมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินมาปรับปรุง แก้ไขในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน	3.93	0.73	มาก	3
3. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการวางแผนการ/ แผนกลยุทธ์ โดยใช้ข้อมูลจากการประเมิน	4.03	0.71	มาก	2
4. ท่านมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลการประเมินมาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดปัจจัยด้านต่าง ๆ ของตนเองหรือหน่วยงาน	4.12	0.72	มาก	1
5. ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ การศึกษา	3.82	0.73	มาก	5
รวม	3.87	0.58	มาก	

จากตารางที่ 28 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาการมีส่วนร่วมในการปรับปรุง อยู่ในระดับมาก เรียงอันดับจากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับ ได้แก่ ท่านมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยด้านต่าง ๆ ของตนเองหรือหน่วยงาน ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการวางแผนการ/ แผนกลยุทธ์ โดยใช้ข้อมูลจากการประเมิน และท่านมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 29-32

ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาไปยังคณา

การมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงาน ประกันคุณภาพการศึกษา	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบร่วมกันคุณภาพการศึกษา											
	นโยบายและ การบริหาร		ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล		ความมั่นคงในงาน		สภาพแวดล้อม ในการทำงาน		ผลตอบแทน		ปัจจัยค่าจูง	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน	0.49**	0.00	0.52**	0.00	0.49**	0.00	0.66**	0.00	0.78**	0.00	0.76**	0.00
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	0.41**	0.00	0.53**	0.00	0.48**	0.00	0.53**	0.00	0.61**	0.00	0.61**	0.00
3. การมีส่วนร่วมในการตรวจตอบ ผลการดำเนินงาน	0.39**	0.00	0.49**	0.00	0.47**	0.00	0.45**	0.00	0.52**	0.00	0.55**	0.00
4. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง	0.17	0.00	0.44**	0.00	0.28**	0.00	0.36**	0.00	0.45**	0.00	0.37**	0.00
รวม	0.39**	0.00	0.57**	0.00	0.46**	0.00	0.60**	0.00	0.73**	0.00	0.67**	0.00

\*\* $p < .01$

จากตารางที่ 29 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์กันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = 0.67$ ) เรียงลำดับความสัมพันธ์จากรมากไปหาน้อย ได้แก่ ผลตอบแทน ( $r = 0.73$ ) สภาพแวดล้อม ( $r = 0.60$ ) ความสัมพันธ์ ( $r = 0.57$ ) ความมั่นคงในงาน ( $r = 0.46$ ) นโยบายและการบริการ ( $r = 0.39$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ตารางที่ 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาปัจจัยดูใจ

การมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา											
	ความสำเร็จ ของงาน		การยอมรับ นับถือ		ลักษณะ ของงาน		ความรับผิดชอบ		ความก้าวหน้า		ปัจจัยดูใจ	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน	0.68**	0.00	0.44**	0.00	0.55**	0.00	0.47**	0.00	0.53**	0.00	0.68**	0.00
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	0.82**	0.00	0.59**	0.00	0.63**	0.00	0.41**	0.00	0.57**	0.00	0.79**	0.00
3. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ผลการดำเนินงาน	0.60**	0.00	0.60**	0.00	0.66**	0.00	0.66**	0.00	0.63**	0.00	0.70**	0.00
4. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง	0.41**	0.00	0.35**	0.00	0.53**	0.00	0.55**	0.00	0.79**	0.00	0.69**	0.00
รวม	0.64**	0.00	0.46**	0.00	0.63**	0.00	0.63**	0.00	0.63**	0.00	0.63**	0.00

\*\* $p < .01$

จากตารางที่ 30 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยดูใจมีความสัมพันธ์กันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = 0.63$ ) โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ( $r = 0.64$ ) ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบต่อ ความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์เท่ากัน ( $r = 0.63$ ) และด้านการยอมรับนับถือ ( $r = 0.46$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 31 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาปัจจัยด้านการบริหาร

การมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา											
	การกำหนด กลยุทธ์เป้าหมาย		การจัดหาและ การใช้ทรัพยากร		ด้านการ ติดต่อสื่อสาร		ภาวะผู้นำและ การตัดสินใจ		การปรับตัวของ องค์กรและ การริเริ่มสิ่งใหม่		ปัจจัย ด้านการบริหาร	
	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P	r	P
1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน	0.29**	0.00	0.50**	0.00	0.45**	0.00	0.53**	0.00	0.47**	0.00	0.47**	0.00
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	0.36**	0.00	0.50**	0.00	0.51**	0.00	0.52**	0.00	0.45**	0.00	0.50**	0.00
3. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ผลการดำเนินงาน	0.44**	0.00	0.50**	0.00	0.57**	0.00	0.61**	0.00	0.40**	0.00	0.52**	0.00
4. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง	0.56**	0.00	0.53**	0.00	0.56**	0.00	0.49**	0.00	0.38**	0.00	0.60**	0.00
รวม	0.51**	0.00	0.61**	0.00	0.60**	0.00	0.60**	0.00	0.50**	0.00	0.63**	0.00

\*\* $p < .01$

จากตารางที่ 31 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาปัจจัยด้านการบริหารมีความสัมพันธ์กัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $r = 0.63$ ) โดยเรียงลำดับสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดหา และการใช้ทรัพยากร ( $r = 0.61$ ) การติดต่อสื่อสาร และภาวะผู้นำการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ที่เท่ากัน ( $r = 0.60$ ) การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย ( $r = 0.51$ ) และการปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ ( $r = 0.50$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 32 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร

	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร			ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร					
	ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา			ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา					
ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	ความได้ใจผูกพันต่อองค์การ			การปฏิบัติงานตามบทบาท			ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร		
	r	P	r	P	r	P	r	P	P
1. การมีส่วนร่วมในการวางแผน	0.46**	0.00	0.64**	0.00	0.00	0.64**	0.64**	0.00	0.00
2. การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	0.40**	0.00	-0.58**	0.00	0.00	0.56**	0.56**	0.00	0.00
3. การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	0.41**	0.00	0.53**	0.00	0.00	0.54**	0.54**	0.00	0.00
4. การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง	0.22**	0.00	0.41**	0.00	0.00	0.36**	0.36**	0.00	0.00
รวม	0.40**	0.00	0.62**	0.00	0.00	0.59**	0.59**	0.00	0.00

\*\*p < .01

จากตารางที่ 32 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร มีความสัมพันธ์กัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (r = 0.59) โดยเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปหาน้อย ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาท (r = 0.62) และความได้ใจผูกพันต่อองค์การ (r = 0.40) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 3 วิเคราะห์และสร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้นำมาสร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 33-36

ตารางที่ 33 ค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปร

ตัวแปรพยากรณ์	Tolerance	VIF
<b>ปัจจัยค่าจูน</b>		
1. นโยบายและการบริหาร ( $X_1$ )	0.32	3.11
2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $X_2$ )	0.31	3.18
3. ความมั่นคงในงาน ( $X_3$ )	0.38	2.66
4. สภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $X_4$ )	0.25	3.99
5. ผลตอบแทน ( $X_5$ )	0.39	2.59
<b>ปัจจัยจูงใจ</b>		
1. ความสำเร็จของงาน ( $X_6$ )	0.33	2.99
2. การยอมรับนับถือ ( $X_7$ )	0.48	2.10
3. ลักษณะของงาน ( $X_8$ )	0.43	2.32
4. ความรับผิดชอบ ( $X_9$ )	0.34	2.94
5. ความก้าวหน้า ( $X_{10}$ )	0.30	3.38

ตารางที่ 33 (ต่อ)

ตัวแปรพยากรณ์	Tolerance	VIF
<b>ปัจจัยด้านการบริหาร</b>		
1. การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย ( $X_{11}$ )	0.60	1.67
2. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ( $X_{12}$ )	0.44	2.25
3. การติดต่อสื่อสาร ( $X_{13}$ )	0.39	2.56
4. ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ( $X_{14}$ )	0.37	2.71
5. การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่ ( $X_{15}$ )	0.39	2.58
<b>ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร</b>		
1. ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร ( $X_{16}$ )	0.44	2.26
2. การปฏิบัติงานตามบทบาท ( $X_{17}$ )	0.25	4.00

จากตารางที่ 33 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์มีค่า Tolerance อยู่ระหว่าง .25 ถึง .60 และ VIF มีค่าระหว่าง 1.67 ถึง 4.00 ค่าทั้ง 2 อยู่ในเกณฑ์ที่ถือว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันน้อย จึงถือได้ว่าตัวแปรพยากรณ์ที่นำมาวิเคราะห์ในครั้งนี้ไม่มีปัญหาตัวแปรต้นสัมพันธ์กันมาก (Multicollinearity) เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยที่กำหนดให้ ค่า Tolerance ต้องมากกว่า .10 และค่า VIF ต้องน้อยกว่า 10 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542, หน้า 252)

ตารางที่ 34 สร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

อันดับที่	ตัวพยากรณ์	R	R <sup>2</sup>	ร้อยละ
1	X <sub>10</sub>	0.78	0.61	61.00
2	X <sub>10</sub> , X <sub>5</sub>	0.86	0.75	75.00
3	X <sub>10</sub> , X <sub>5</sub> , X <sub>8</sub>	0.88	0.77	77.00
4	X <sub>10</sub> , X <sub>5</sub> , X <sub>8</sub> , X <sub>7</sub>	0.88	0.78	78.00
5	X <sub>10</sub> , X <sub>5</sub> , X <sub>8</sub> , X <sub>7</sub> , X <sub>17</sub>	0.89	0.79	79.00
6	X <sub>10</sub> , X <sub>5</sub> , X <sub>8</sub> , X <sub>7</sub> , X <sub>17</sub> , X <sub>12</sub>	0.89	0.80	80.00

จากตารางที่ 34 สมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) พบว่า ความก้าวหน้า (X<sub>10</sub>) เป็นตัวแปรแรกที่เข้าสมการและสามารถอธิบายความผันแปรการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้ร้อยละ 61.00 (R<sup>2</sup>= 0.61)

ตัวแปรที่เข้าสมการเป็นลำดับที่สอง ได้แก่ ผลตอบแทน (X<sub>5</sub>) ทั้งตัวแปรความก้าวหน้า (X<sub>10</sub>) และผลตอบแทน (X<sub>5</sub>) สามารถอธิบายความผันแปรการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้ร้อยละ 75.00 (R<sup>2</sup>= 0.75)

ตัวแปรที่เข้าสมการเป็นลำดับที่สาม ได้แก่ ลักษณะของงาน (X<sub>8</sub>) ทั้งตัวแปรความก้าวหน้า (X<sub>10</sub>) ผลตอบแทน (X<sub>5</sub>) และลักษณะของงาน (X<sub>8</sub>) สามารถอธิบายความผันแปรการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้ร้อยละ 77.00 (R<sup>2</sup>= 0.77)

ตัวแปรที่เข้าสมการเป็นลำดับที่สี่ ได้แก่ การยอมรับนับถือ (X<sub>7</sub>) ทั้งตัวแปรความก้าวหน้า (X<sub>10</sub>) ผลตอบแทน (X<sub>5</sub>) ลักษณะของงาน (X<sub>8</sub>) และการยอมรับนับถือ (X<sub>7</sub>) สามารถอธิบายความผันแปร

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้ร้อยละ 78.00 ( $R^2 = 0.78$ )

ตัวแปรที่เข้าสมการเป็นลำดับที่ห้า ได้แก่ การปฏิบัติงานตามบทบาท ( $X_{17}$ ) ทั้งตัวแปร ความก้าวหน้า ( $X_{10}$ ) ผลตอบแทน ( $X_5$ ) ลักษณะของงาน ( $X_8$ ) การยอมรับนับถือ ( $X_7$ ) และการปฏิบัติงานตามบทบาท ( $X_{17}$ ) สามารถอธิบายความผันแปรการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้ร้อยละ 79.00 ( $R^2 = 0.79$ )

ตัวแปรที่เข้าสมการเป็นลำดับที่หก ได้แก่ การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ( $X_{12}$ ) ทั้งตัวแปรความก้าวหน้า ( $X_{10}$ ) ผลตอบแทน ( $X_5$ ) ลักษณะของงาน ( $X_8$ ) การยอมรับนับถือ ( $X_7$ ) การปฏิบัติงานตามบทบาท ( $X_{17}$ ) และการจัดหาและการใช้ทรัพยากร ( $X_{12}$ ) สามารถอธิบายความผันแปรการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ได้ร้อยละ 80.00 ( $R^2 = 0.80$ )

ตารางที่ 35 ความแปรปรวนในการพยากรณ์ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. สมการถดถอย	42.69	6	7.12	140.55*	0.00
2. ความคลาดเคลื่อน	11.09	219	.051		

\* $p < .05$

จากตารางที่ 35 ความแปรปรวนในการพยากรณ์ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า ตัวแปรความก้าวหน้า ( $X_{10}$ ) ผลตอบแทน ( $X_5$ ) ลักษณะของงาน ( $X_8$ ) การยอมรับนับถือ ( $X_7$ ) การปฏิบัติงานตามบทบาท ( $X_{17}$ ) และการจัดหาและการใช้ทรัพยากร ( $X_{12}$ ) สามารถอธิบายความผันแปรการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 36 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่ใช้พยากรณ์  
การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ตัวแปรพยากรณ์	<i>b</i>	<i>S.E.b</i>	<i>B</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
1. ความก้าวหน้า ( $X_{10}$ )	0.39	0.04	0.47	10.93*	0.00
2. ผลตอบแทน ( $X_5$ )	0.31	0.03	0.38	9.19*	0.00
3. ลักษณะของงาน ( $X_8$ )	0.13	0.04	0.15	3.54*	0.00
4. การยอมรับนับถือ ( $X_7$ )	-0.11	0.03	-0.16	-4.06*	0.00
5. การปฏิบัติงานตามบทบาท ( $X_{17}$ )	0.11	0.04	0.12	3.04*	0.00
6. การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ( $X_{12}$ )	0.08	0.04	0.09	2.10*	0.04

ค่าคงที่ 0.32

\* $p < .05$

จากตารางที่ 36 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์  
ที่ใช้พยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับ  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า  
ความก้าวหน้า ( $X_{10}$ ) มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอย เท่ากับ 0.39 หมายความว่า  
หากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ให้ความสำคัญเรื่องด้านความก้าวหน้า 1 หน่วย  
บุคลากรจะมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้น 0.39 หน่วย  
ผลตอบแทน ( $X_5$ ) มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอย เท่ากับ 0.31 หมายความว่า  
หากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ให้ความสำคัญเรื่องผลตอบแทน 1 หน่วย  
บุคลากรจะมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้น 0.31 หน่วย  
ลักษณะของงาน ( $X_8$ ) มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอย เท่ากับ 0.13 หมายความว่า  
หากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ให้ความสำคัญเรื่องด้านผลตอบแทน 1 หน่วย  
บุคลากรจะมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้น 0.13 หน่วย  
การยอมรับนับถือ ( $X_7$ ) มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอย เท่ากับ -0.11 หน่วย  
หมายความว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแปรผกผัน  
กับการยอมรับนับถือ หรือหากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ให้ความสำคัญ



เรื่องการยอมรับนับถือ 1 หน่วย บุคลากรจะมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาลดลง 0.11 หน่วย

การปฏิบัติงานตามบทบาท ( $X_{17}$ ) มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอย เท่ากับ 0.11 หมายความว่า หากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาให้ความสำคัญเรื่องการปฏิบัติงานตามบทบาท 1 หน่วย บุคลากรจะมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้น 0.11 หน่วย

การจัดการและการใช้ทรัพยากร ( $X_{12}$ ) มีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอย เท่ากับ 0.08 หมายความว่า หากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชามีการให้ความสำคัญเรื่องการจัดการและการใช้ทรัพยากร 1 หน่วย บุคลากรจะมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาเพิ่มขึ้น 0.08 หน่วย

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.32 + 0.39 (\text{ความก้าวหน้า}) + 0.31 (\text{ผลตอบแทน}) + 0.13 (\text{ลักษณะของงาน}) \\ - 0.11 (\text{การยอมรับนับถือ}) + 0.11 (\text{การปฏิบัติงานตามบทบาท}) \\ + 0.08 (\text{การจัดการและการใช้ทรัพยากร}) + \text{ความคลาดเคลื่อน}$$

$$\text{หรือ } \hat{Y} = 0.32 + 0.39 (X_{10}) + 0.31 (X_5) + 0.13 (X_8) - 0.11 (X_7) + 0.11 (X_{17}) + 0.08 \\ (X_{12})$$

+ error

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.47 (\text{ความก้าวหน้า}) + 0.38 (\text{ผลตอบแทน}) + 0.15 (\text{ลักษณะของงาน}) \\ - 0.16 (\text{การยอมรับนับถือ}) + 0.12 (\text{การปฏิบัติงานตามบทบาท}) \\ + 0.09 (\text{การจัดการและการใช้ทรัพยากร})$$

$$\text{หรือ } Z = 0.47 (Z_{10}) + 0.38 (Z_5) + 0.15 (Z_8) - 0.16 (Z_7) + 0.12 (Z_{17}) + 0.09 (Z_{12})$$

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้วิจัยในครั้งนี้เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร กับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา และ 3) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในปีการศึกษา 2559 จำนวน 226 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 80 ข้อ มีอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.23 ถึง 0.76 และค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย คะแนนเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $SD$ ) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product-moment correlation coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Stepwise multiple regression analysis)

### สรุป

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร อยู่ในระดับมาก
2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร มีความสัมพันธ์กันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ผลการวิเคราะห์สมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา พบว่า ตัวแปรความก้าวหน้า

( $X_{10}$ ) ผลตอบแทน ( $X_5$ ) ลักษณะของงาน ( $X_8$ ) การยอมรับนับถือ ( $X_7$ ) การปฏิบัติงานตามบทบาท ( $X_{17}$ ) และการจัดหาและ การใช้ทรัพยากร ( $X_{12}$ ) สามารถอธิบายความผันแปรการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต ศรีราชา ได้ร้อยละ 80 ( $R^2 = 0.80$ )

สมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 0.32 + 0.39 (\text{ความก้าวหน้า}) + 0.31 (\text{ผลตอบแทน}) + 0.13 (\text{ลักษณะของงาน}) \\ - 0.11 (\text{การยอมรับนับถือ}) + 0.11 (\text{การปฏิบัติงานตามบทบาท}) \\ + 0.08 (\text{การจัดหาและ การใช้ทรัพยากร}) + \text{ความคลาดเคลื่อน}$$

$$\text{หรือ } \hat{Y} = 0.32 + 0.39 (X_{10}) + 0.31 (X_5) + 0.13 (X_8) - 0.11 (X_7) + 0.11 (X_{17}) + 0.08 \\ (X_{12}) + \text{error}$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.47 (\text{ความก้าวหน้า}) + 0.38 (\text{ผลตอบแทน}) + 0.15 (\text{ลักษณะของงาน}) \\ - 0.16 (\text{การยอมรับนับถือ}) + 0.12 (\text{การปฏิบัติงานตามบทบาท}) + 0.09 (\text{การจัดหา} \\ \text{และ การใช้ทรัพยากร})$$

$$\text{หรือ } Z = 0.47 (Z_{10}) + 0.38 (Z_5) + 0.15 (Z_8) - 0.16 (Z_7) + 0.12 (Z_{17}) + 0.09 (Z_{12})$$

## อภิปรายผล

การอภิปรายผลการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ผู้วิจัยได้แยกอภิปรายตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ผลศึกษาปัจจัยค่าจูน ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งเพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานได้เป็นอย่างดี รวมถึงตำแหน่งงานในปัจจุบัน มีงานปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และมีการจัดการสภาพแวดล้อม ด้านแสง เสียง กลิ่นและอุณหภูมิในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวก และ

ปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน เปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการทำงานจนประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับประชาธิปไตยและยอมรับความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน รวมถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ และมีอิสระในการตัดสินใจได้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่และภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาคูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานในระดับปฏิบัติการ มีการนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาใช้งานทำให้เกิดประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ให้ข้อมูล ข่าวสารการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ รวมถึงผู้บริหารมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้ก้าวหน้า และมีการใช้งานวิจัยเป็นฐานในการบริหารจัดการหรืองานในลักษณะจำเพาะ และบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชามีความภาคภูมิใจในงานของท่านที่ได้ปฏิบัติ มีความรู้สึก ว่ามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เปรียบเสมือนบ้านของท่าน มีความมุ่งมั่นตั้งใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้งานสัมฤทธิ์ผล เพื่อความก้าวหน้าของท่านและหน่วยงาน ยอมรับในกฎและกติกาของหน่วยงาน ท่านได้ปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และปฏิบัติมีการกำหนดหน้าที่และบทบาทอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ กมลมาลย์ ศรีโพธิ์ (2551) ได้วิจัย เรื่อง การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับสาวิตรี ไชยสมบัติ (2552) ได้วิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพ การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ งานวิจัยของ จินตนา สระทองขาว (2554) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต กำแพงแสน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก อีกทั้งปัจจัยค้ำจุนยังเป็นปัจจัยที่ป้องกันความไม่พึงพอใจของบุคลากร ทำให้บุคลากรไม่เกิดความคับข้องใจ และสามารถทำงานตามปกติ ปัจจัยค้ำจุนไม่สามารถสร้างความรู้สึกลทางบวก ไม่สามารถทำให้ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ ซึ่งใช้แนวคิดของ Herzberg (1959 อ้างถึงใน สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์, 2546, หน้า 155-158)

2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรทุกฝ่ายต่างให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เช่น มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล/ ข้อเสนอแนะการจัดทำวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพตนเอง (SAR) ของหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดเก็บหรือให้ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสาร วัสดุผลงาน โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือกิจกรรม มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาของการดำเนินงานตาม โครงการหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย มีส่วนร่วมในการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีส่วนร่วมในการนำข้อมูลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยด้านต่าง ๆ ของตนเองหรือหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการเสนอแนะการวางแผนการ/ แผนกลยุทธ์ โดยใช้ข้อมูลจากการประเมิน มีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สระทองขาว (2554) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับ Basden (2000 อ้างถึงใน นารี โมงปราณีต, 2557) ที่ได้ศึกษาการประกันคุณภาพของอิตินอยส์และกระบวนการปรับปรุงแผน การสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างการตรวจเยี่ยมจากภายนอกและการตรวจสอบภายในและกระบวนการวางแผน พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3. การทำให้บุคลากรในระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยพิจารณาจากการสร้างสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ปัจจัยค่าเงิน ปัจจัยจิตใจ ปัจจัยด้านการบริหาร ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) พบว่า ถ้าผู้บริหารหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบในหน้าที่ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา อยากให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกัน ควรสนับสนุนดังนี้ 1) ความก้าวหน้า เช่น พิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามระบบคุณธรรม จริยธรรม โอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถ และสายงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ สาวิตรี ไชยสมบัติ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า ปัจจัยความก้าวหน้าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของ

บุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งหมายความว่า การจะส่งเสริมให้บุคลากร  
 ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกัน  
 คุณภาพการศึกษา ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่งจะเป็นการกระตุ้น  
 มุมมองให้เห็นการดำเนินงานประกันให้เป็นงานประจำ 2) ผลตอบแทน ( $X_2$ ) ควรส่งเสริม เช่น  
 ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน ได้รับเงินเดือนและ  
 ค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถและได้รับการพิจารณาความดี  
 ความชอบอย่างมีความยุติธรรมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย กมลมาลย์ ศรีโพธิ์ (2551) ได้วิจัย เรื่อง  
 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์  
 มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่าจากการที่ที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบผลตอบแทนว่ามีส่วนสำคัญมากต่อ  
 การส่งเสริมให้เป็นปัจจัยที่มีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง  
 การที่ส่งทำให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญด้านการมีส่วนร่วมผู้บริหารควรให้ความสำคัญ  
 ในเรื่องผลตอบแทนด้วย เช่น ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ใน  
 ปัจจุบัน ได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างมีความยุติธรรม เป็นต้น 3) ลักษณะของงาน ( $X_3$ )  
 ควรส่งเสริมเช่น มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ และความถนัด ลักษณะงานที่ท่านได้  
 ปฏิบัติมีความท้าทายความสามารถลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของท่าน  
 อย่างเต็มที่ซึ่งสอดคล้องกับสาวิตรี ไชยสมบัติ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม  
 ของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า ปัจจัยลักษณะของ  
 งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
 พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญในเรื่องลักษณะของงาน เช่น ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็น  
 การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของท่านอย่างเต็มที่ การมอบหมายงานต้องมอบหมายงานที่ตรงกับ  
 ความรู้ความสามารถ และความถนัด รวมถึงลักษณะงานที่ท่านได้ปฏิบัติมีความท้าทายความสามารถ  
 4) การยอมรับนับถือ ( $X_7$ ) เมื่อพิจารณาแล้ว พบว่า เป็นปัจจัยที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ดลย  
 ตีลบ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยที่แปลผลออกมาแล้วจะอยู่ในระดับที่มาก ดังนั้นผู้บริหาร  
 ควรส่งเสริมและต้องเน้นการทำงานเป็นทีม การไม่สร้างความโดดเด่นให้แก่ตัวบุคคล สอดคล้องกับ  
 สาวิตรี ไชยสมบัติ (2552) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกัน  
 คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับนับถือเป็นปัจจัยด้านลบ  
 ซึ่งหมายถึงคนที่ได้รับการยอมรับนับถือจะเป็นบุคลากรที่ไม่มีส่วนร่วม ส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติ  
 หน้าที่และให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาจะไม่ได้รับการยอมรับนับถือ  
 5) การปฏิบัติงานตามบทบาท ( $X_{17}$ ) ควรส่งเสริม เช่น การปฏิบัติมีการกำหนดหน้าที่และบทบาท  
 อย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างมีวิจารณญาณ ขอมรับในกฎและกติกาของหน่วยงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา สระทองขาว (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยองค์การที่ส่งผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ผู้บริหารต้องส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานตามบทความ เช่น ขอมรับในกฎและกติกาของหน่วยงาน ปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เป็นต้นและ 6) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ( $X_{12}$ ) ควรส่งเสริม เช่น การจัดหาและเตรียมความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะเป็ประโยชน์ต่อหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีที่มีทันสมัยมาใช้งานเกิดประสิทธิภาพ และมีขั้นตอนการจัดหาทรัพยากรด้วยความรวดเร็วส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าทั้ง 6 ตัวแปรที่กล่าวไปข้างต้นนั้นผู้บริหารควรมีการส่งเสริมเพื่อให้กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างต่อเนื่องและได้รับการร่วมมือจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัสดี แวดราม (2556) ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ พบว่า ปัจจัยการจัดการและการใช้ทรัพยากร เป็นสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายใน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2557) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต พบว่าถึงแม้จะเป็นปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่น้อยมากแต่ถ้านำเข้ามาแล้วก็ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีอิทธิต่อการ ดังนั้นควรมีการส่งเสริมเพื่อให้บุคลากรได้มีการจัดหาและการใช้ทรัพยากร เช่น ต้องมีการนำเทคโนโลยีที่มีทันสมัยมาใช้งานเกิดประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการจัดหาทรัพยากรด้วยความรวดเร็วส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและมีการจัดหาและเตรียมความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะเป็ประโยชน์ต่อหน่วยงาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีประเด็นที่ควรพบสิ่งที่ควรเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารการศึกษา

1. ควรส่งเสริมในเรื่องความก้าวหน้า เช่น พิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามระบบคุณธรรม จริยธรรม โอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาคูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ และสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถและสายงาน

2. ควรส่งเสริมในเรื่องผลตอบแทน เช่น ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับปริมาณงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างมีความยุติธรรม

3. ควรส่งเสริมในเรื่องลักษณะของงาน เช่น มอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและความถนัด ลักษณะงานที่ท่านได้ปฏิบัติมีความท้าทายความสามารถลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของท่านอย่างเต็มที่

4. ควรระวังในเรื่องการยอมรับนับถือ คือ ต้องเน้นการทำงานเป็นทีม การไม่สร้าง ความโดดเด่นให้แก่ตัวบุคคล

5. ควรส่งเสริมในเรื่องการปฏิบัติงานตามบทบาทเช่น การปฏิบัติมีการกำหนดหน้าที่และบทบาทอย่างชัดเจน ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ปฏิบัติตามหน้าที่อย่างมีวิจารณญาณ ยอมรับในกฎและกติกา

6. ควรส่งเสริมในเรื่องการจัดการและการใช้ทรัพยากร เช่น การจัดหาและเตรียมความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อหน่วยงาน การนำเทคโนโลยีที่มีทันสมัยมาใช้งาน เกิดประสิทธิภาพ และมีขั้นตอนการจัดการทรัพยากรด้วยความรวดเร็วส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการติดตามผลการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในเชิงคุณภาพเพื่อค้นหาที่เกิดขึ้นอย่างแท้จริง

2. ควรมีการศึกษางานวิจัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ในรูปแบบของการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เนื่องจากในแต่ละปัจจัยอาจส่งผลต่อปัจจัยอื่นที่มากกว่า 1 ปัจจัย



## บรรณานุกรม

- กมลมาลย์ ศรีโพธิ์. (2551). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กษมา วรวรรณ ณ อุชยา. (2544). *การประกันโอกาสและการประกันคุณภาพการศึกษา*. ม.ป.ท. จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). *การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: วิ.พรินท์.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2545). *ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: บั๊คพอยท์.
- จำรัส นองมาก. (2545). *มาตรฐานการศึกษากับการประเมินคุณภาพภายนอก*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จำรัส นองมาก. (2544). *การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นเรื่องน่ากลัวจริงหรือ*. *วารสารสถาบันพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา*, 7(4), 12-20.
- จินตนา สระทองขาว. (2554). *ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชนินทร์ แสงแก้ว. (2546). *การบริหารงานตามมาตรฐานโรงเรียนสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2541 ด้วยวัฏจักรคุณภาพเดิมมีงในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2557). *เทคนิคการจูงใจ (MOTIVATION TECHNIQUES) (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). *สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนต์ถ์ภัทร ธีรชนันชติลภ. (2558). *การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total quality management)*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์.
- นารี โมงปราณีต. (2557). *การดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามทฤษฎีวงจรมคุณภาพเดิมมีง (PDCA) สำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6*. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- นิพิฐพนธ์ สดางสิงห์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บรรจง จันทมาศ. (2540). *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพลส.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ปฎิมา พุฒตาลดง. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพการศึกษาของ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในจังหวัดกำแพงเพชร, วารสารราชภัฏเพชรบูรณ์สาร, 12(2), 91-103.*
- ประกอบ คุณารักษ์. (2543). *การจัดทำโครงการและการประเมินผลเชิงระบบ*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรีชา หงส์ไกรเลิศ. (2526). *หลักการวางแผนพัฒนาจังหวัด*. กรุงเทพฯ: สหชัยการพิมพ์.
- พิกุล แก้วรามุข. (2552). *ความคิดเห็นของบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ต่อการบริหารจัดการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- พัชรินทร์ ไต้ะบุรินทร์. (2548). *ปัจจัยองค์การที่ส่งผลต่อการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- การดี อนันต์นวี. (2557). *หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 5). ชลบุรี: มนตรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2557). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*. ภูเก็ต: งานประกันคุณภาพ การศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. (2545). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการสาธารณสุข 2 สาขาวิทยาศาสตร์: หน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- มัสดี แวดราเม. (2556) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการ กับงานปกติ*. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 24(3), 59-81.*
- เมตต์ เมตต์การ์ณจิต. (2553). *การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บึก พอยท์.

- ร็อบบินส์, สตีเฟนส์ พี. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร* (วิรัช สงวนวงษ์วาน., แปล). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด โชนา.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2541). *แนวทางการประเมินคุณภาพในสถานศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- วีระพล บดีรัฐ. (2543). *PDCA วงจรสู่ความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). *จิตวิทยาสังคมศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2546). *การบริหารงานแผนใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมพร แสงชัย. (2540). *การวางโครงสร้างพัฒนาคณะรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). *การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมศักดิ์ สิ้นธุระเวชญ์. (2540). การประกันคุณภาพการศึกษา. *วิชาการ*, 1(5), 5-21.
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง. (2545). รูปแบบการมีส่วนร่วมในสถานศึกษา. *วารสารวิชาการ*, 5(4), 8-13.
- สาวิตรี ไชยสมบัติ. (2551). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- สำนักมาตรฐานและคุณภาพอุดมศึกษา. (2557). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษามบปปีการศึกษา 2557*. เข้าถึงได้จาก <http://www.mua.go.th/users/bhes/DATA%20BHES2558/upload%20file%20IQA/iqa%20manual2557.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2551). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.
- สำนักงานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2548) *คู่มือประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์* เข้าถึงได้จาก <http://www.qa.ku.ac.th/Manul.php>
- สิทธิพร นิยมศรีสมศักดิ์. (2546). *เอกสารประกอบการสอนวิชา 430511 หลักการบริหารการศึกษา*. ชลบุรี: ภาควิชาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หทัยรัตน์ วิชิตพรชัย. (2548). *การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในระดับคณะวิชาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- อาคม วัชรสง. (2547). *หน้าที่ผู้นำในการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 2). สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อภิรักษ์ สิริรัตนจิตต์. (2557, 21 กรกฎาคม). *คิดอย่างไรกับการประกันคุณภาพการศึกษาและสมศ.* เข้าถึงได้จาก <http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9570000082248>
- อมรพรรณ ประจันตวนิชย์. (2550). *ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปรียญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- Barnard, C. I. (2005) *The functions of the executive* (30<sup>th</sup> ed.). Anniversary Edition Cambridge,
- Basden, L. L. (2000). *Illinois Quality Assurance and Improvement Planning Process: Examining the Relationship Between External Review Visit and Internal Review and Planning Process. Dissertation Abstracts International, 61(05), 1684-A.*
- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in education* (7<sup>th</sup> ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Carrell, M. R., Elbert, N. F., & Hatfield, R. D. (2000). *Human resource management: Strategies for managing a diverse and global workforce* (6<sup>th</sup> ed...). Orlando: The Dryden Press.
- Chatchapas, F. (2001). *The Use of Quality Assurance Models in Thai Colleges and Universities, Dissertation Abstracts International, 51(12), 4691-A.*
- Chester, I. B. (2005) *The functions of the executive: 30<sup>th</sup> Anniversary edition cambridge,* Mass: Harvard University Press.
- Cohen, J. M. & Uphoff, N. T. (1977). *Rural development participation: Concepts and measures for project design, implementation, and evaluation.* New York. Cornell University, Center for International Studies. Rural Development Committee.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5<sup>th</sup> ed.). New York: Harper & Row.
- Dessles, G. (2000). *Management: Leading people and organizations* (21<sup>st</sup> ed.). Century. New Jersey: Prentice Hall.
- Dessler, G. (2001). *Management.* Englewood cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Fuinlong, C. (2001). *The use of quality assurance models in thai colleges and Universities. Dissertation Abstract International, 51(12), 4691-A.*
- Gustova, W. C. (1992). *Community participantion: Proceedings.* Columbia. Habinet.

- Herbert , G. H., & Gullet, C. R. (1976). *The Management of organizations* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Mc Graw Hill.
- Hoy, W. K., & Miskel, C. G. (1991). *Educational administration theory-research-practice* (4<sup>th</sup> ed.). New York: Longman.
- Keith, I. A. (1971). *Introduction to business enterprise*. New York: McGraw-Hill.
- Luthans, F. (1998). *Organizational behavior* (8<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill,.
- Moorhead, G., & Griffffin, R. W. (1995). *Organizational behavior* (4<sup>th</sup> ed.). Boston. Houghton Mifflin.
- Richard, M., Steers, and Mowday, Richard T. (1990). *Management effective organization: An introduction* (3<sup>th</sup> ed.). Boston, Massachusetts: Kent Publishing.
- Robbins, S. P. (1993). *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications*. (6<sup>th</sup> ed). Englewood Cliffs, NJ. Prentice-Hall.
- Steers, M. R. (1991). *Introduction to organizational behavior*. New York: Harper Collin. Mass: Harvard University Press.

ภาคผนวก

#### ภาคผนวก ก

- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ศธ 6621.8/

ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

มิถุนายน 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการวิจัย

เรียน

- สิ่งที่ส่งมาด้วย 1.เค้าโครงการวิจัย  
2. เครื่องมือในการวิจัย

ด้วย นางสาวพัทธนันท์ โพธิ์เขียว นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา รหัส 57921017 ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร อิ่มสวาสดี เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุเมธ งามกนก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ งามกนก)

ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-3810-2052

โทรศัพท์ 0-3874-5811



(สำเนา)

ที่ ศธ 6621.8/

ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

กรกฎาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

เรียน

ด้วย นางสาวพัชรัตน์ โพธิ์เขียว นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา รหัส 57921017 ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร อิ่มสวัสดิ์ เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ขณะนี้ อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

สุเมธ งามกนก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ งามกนก)

ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-3839-3483

โทรสาร 0-3874-5811

(สำเนา)

ที่ ศธ 6621.8/

ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

สิงหาคม 2559

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงเรียน

ด้วย นางสาวพัทธนันท์ โพธิ์เจียว นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา รหัส 5792107 ได้รับความเห็นชอบให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประยูร อิ่มสวาสดี เป็นประธานกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษามีความประสงค์ จะขอความอนุเคราะห์จากท่าน เพื่ออำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) สุเมธ งามกนก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมธ งามกนก)

ผู้อำนวยการศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

โทรศัพท์ 0-3810-2052

โทรศัพท์ 0-3874-5811

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

### คำชี้แจง

1. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
2. ข้อความในแบบสอบถามนี้ ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด และตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อจะได้ผลการวิจัยที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์ต่อไป
3. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน จำนวน 16 ข้อ
  - ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ จำนวน 15 ข้อ
  - ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหาร จำนวน 19 ข้อ
  - ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร จำนวน 10 ข้อ
  - ตอนที่ 5 สอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำนวน 20 ข้อ
4. ข้อมูลจะถูกนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้นและจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานไม่ว่ากรณีใด ๆ
5. แบบสอบถามแต่ละข้อจะมีข้อความให้เลือกตอบ 5 ระดับ โดยให้พิจารณาแต่ละข้อความในแบบสอบถาม แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมการกระทำหรือความรู้สึกมากที่สุด

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาวพัชรัตน์ โพธิ์เขียว

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นในระดับใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเพียงช่องเดียว ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ปໍจจย/ การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง ปໍจจย/ การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับมาก
- 3 คะแนน หมายถึง ปໍจจย/ การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ปໍจจย/ การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ปໍจจย/ การประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในน้อยที่สุด

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปໍจจยค้ำจุนมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำนวน 16 ข้อ ดังนี้

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>นโยบายและการบริหาร</b>					
1. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีนโยบายดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้					
2. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีวิธีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นระบบ					
3. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีการวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา					
<b>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>					
5. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความสนใจและเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจัง					
6. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความร่วมมือในการทำงานได้เป็นอย่างดี					

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7. ในการทำงานท่านได้รับการสนับสนุน และส่งเสริม จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
<b>ความมั่นคงในงาน</b>					
8. ท่านมีความเชื่อมั่นและมีความรู้สึกรับผิดชอบในตำแหน่งงาน ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน					
9. ตำแหน่งงานของท่านที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน มีงานปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง					
10. ท่านมีความเชื่อมั่นและมั่นใจในการปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา					
<b>สภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>					
11. สภาพแวดล้อมภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต ศรีราชาโดยรวมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
12. การจัดการสภาพแวดล้อม ด้านแสง เสียง กลิ่นและอุณหภูมิ ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวก และปลอดภัยต่อการปฏิบัติงาน					
13. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ร้านค้า สถานที่จอดรถ					
<b>ผลตอบแทน</b>					
14. ท่านได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับปริมาณงาน ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน					
15. ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ ที่ได้รับเหมาะสม กับความรู้ความสามารถของท่าน					
16. ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างมีความยุติธรรม					

**ตอนที่ 2** สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความสำเร็จในงาน</b>					
1. ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายและทันเวลา ตามที่ได้รับมอบหมาย					
2. ความสำเร็จของงานที่ท่านได้รับมีส่วนช่วยกระตุ้น/ จูงใจ ให้ท่านอยากทำงานมากขึ้น					
3. ท่านมีโอกาสดำเนินการใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ ในการทำงานจนประสบผลสำเร็จได้					
<b>การยอมรับนับถือ</b>					
4. ท่านได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน					
5. ท่านยอมรับความรู้ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน					
6. ท่านมีโอกาสนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงาน ในหน่วยงานอย่างเต็มที่					
<b>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>					
7. ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและ ความถนัด					
8. ลักษณะงานที่ท่านได้ปฏิบัติมีความท้าทายความสามารถ					
9. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ ของท่านอย่างเต็มที่					

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความรับผิดชอบ</b>					
10. ท่านได้รับเกียรติให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจหรือแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน					
11. ท่านมีความเป็นอิสระสามารถตัดสินใจได้ในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่และภาระงานที่ได้รับมอบหมาย					
12. งานที่ท่านปฏิบัติมีการกำหนดและระบุงานที่รับผิดชอบ อย่างชัดเจน					
<b>ความก้าวหน้าในงาน</b>					
13. ท่านได้รับพิจารณาเลื่อนตำแหน่งเป็นไปตามระบบ คุณธรรม จริยธรรม					
14. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสในการฝึกอบรมและศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์					
15. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าตามความรู้ ความสามารถและผลงาน					

**ตอนที่ 3** สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกัน  
คุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำนวน 19 ข้อ ดังนี้

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย</b>					
1. หน่วยงานของท่านได้กำหนดกลยุทธ์เป้าหมายมีความชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ได้					
2. กลยุทธ์เป้าหมายของหน่วยงาน มีการแจ้งให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับทราบอย่างชัดเจน					



ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานในระดับปฏิบัติการ					
<b>การจัดหาและการใช้ทรัพยากร</b>					
4. หน่วยงานมีการจัดหาและเตรียมความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
5. หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีที่มีทันสมัยมาใช้งานเกิดประสิทธิภาพ					
6. หน่วยงานมีขั้นตอนการจัดหาทรัพยากรด้วยความรวดเร็วส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ					
<b>การติดต่อสื่อสาร</b>					
7. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ให้ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ					
8. ข้อมูลข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา มีความเป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้ในการประเมินตามเกณฑ์การประเมินได้					
9. ข่าวสารการประกันคุณภาพการศึกษาที่ท่านได้รับมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของท่าน					
<b>ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ</b>					
10. ผู้บริหารใช้อำนาจในทางที่ควร					
11. ผู้บริหารสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
12. ผู้บริหารส่งเสริมและเป็นที่ปรึกษาในการปฏิบัติงาน					
13. ผู้บริหารมีทักษะทางความคิด วิเคราะห์และตัดสินใจ ภายใต้อข้อมูลอย่างเป็นธรรมชาติ					
14. ผู้บริหารมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาหน่วยงานให้ก้าวหน้า					

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่</b>					
15. ท่านได้รับการปรับเปลี่ยนตำแหน่งเพื่อให้สอดคล้องกับงาน					
16. หน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อให้เป็นปัจจุบัน					
17. หน่วยงานมีการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน					
18. หน่วยงานมีการประเมินสิ่งที่ปรับเปลี่ยนและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน					
19. หน่วยงานมีการใช้งานวิจัยเป็นฐานในการบริหารจัดการหรืองานในลักษณะจำเพาะ					

**ตอนที่ 4** สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะบุคลากรมีผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำนวน 10 ข้อ ดังนี้

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร</b>					
1. ท่านมีความรู้สึกที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาเปรียบเสมือนบ้านของท่าน					
2. ท่านมีความภาคภูมิใจในงานของท่านที่ได้ปฏิบัติ					
3. ท่านมีความมุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ของท่านให้งานสัมฤทธิ์ผลเพื่อความก้าวหน้าของท่านและหน่วยงาน					
4. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา					
5. ท่านมีความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลอื่นพูดถึงมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชาของท่านในทางบวก					

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การปฏิบัติงานตามบทบาท</b>					
6. งานที่ท่านปฏิบัติมีการกำหนดหน้าที่และบทบาทอย่างชัดเจน					
7. ผู้บังคับบัญชาเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน					
8. ท่านปฏิบัติงานของท่านได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ					
9. ท่านปฏิบัติตามหน้าที่อย่างมีวิจารณญาณ					
10. ท่านยอมรับในกฎและกติกาของหน่วยงาน					

**ตอนที่ 5** สอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา จำนวน 20 ข้อ

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>การมีส่วนร่วมในการวางแผน</b>					
1. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน					
2. ท่านมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล/ข้อเสนอแนะการจัดทำวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน					
4. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน					
5. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดบทบาทและหน้าที่ในการปฏิบัติงาน					
<b>การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน</b>					
6. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเก็บหรือให้ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของหน่วยงาน					

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
7. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน					
8. ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน					
9. ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานหรือโครงการอย่างเคร่งครัดของหน่วยงาน					
10. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสารหรือรูปเล่มรายงานผลการปฏิบัติงานเมื่อเสร็จสิ้น โครงการหรือกิจกรรม					
<b>การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน</b>					
11. ท่านมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
12. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
13. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสาร สรุปผลงาน โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือกิจกรรม					
14. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาของการดำเนินงานตามโครงการหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย					
<b>การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน</b>					
11. ท่านมีส่วนร่วมในการกำกับดูแลโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
12. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน					
13. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสาร สรุปผลงาน โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการหรือกิจกรรม					

ข้อมูล	ความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
14. ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาของการดำเนินงานตามโครงการหรือกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย					
15. ท่านมีส่วนร่วมในการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว					
<b>การมีส่วนร่วมในการปรับปรุง</b>					
16. ท่านยอมรับผลการประเมินตนเองหรือจากหน่วยตรวจสอบภายในหรือตรวจสอบภายนอก					
17. ท่านมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน					
18. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนะการวางแผนการ/แผนกลยุทธ์ โดยใช้ข้อมูลจากการประเมิน					
19. ท่านมีส่วนร่วมในการนำข้อมูลการประเมินมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดปัจจัยด้านต่าง ๆ ของตนเองหรือหน่วยงาน					
20. ท่านตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา					

#### ภาคผนวก ก

- ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC)
- อำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางที่ 37 ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (IOC) ของแบบสอบถามปัจจัย  
ที่ส่งผลกระทบต่อความร่วมมือของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล	ข้อ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลผล
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
	1	+1	+1	+1	+1				+1	1.00	ใช้ได้	21	+1		
2	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	22	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	23	+1	0	0	+1	+1	0.60	ใช้ได้
4	+1	0	0	+1	+1	0.60	ใช้ได้	24	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	0	+1	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้	25	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	26	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	27	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	28	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	29	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	0	+1	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้	30	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
11	+1	0	0	+1	+1	0.60	ใช้ได้	31	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	32	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
13	0	+1	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้	33	+1	+1	0	+1	+1	0.80	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	34	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	35	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	36	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	37	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	0	+1	0.80	ใช้ได้	38	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	39	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	40	+1	+1	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ข้อ	ความคิดเห็นของ					IOC	แปล ผล	ข้อ	ความคิดเห็นของ					IOC	แปล ผล
	ผู้เชี่ยวชาญ								ผู้เชี่ยวชาญ						
	1	2	3	4	5				1	2	3	4	5		
41	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	61	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
42	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	62	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
43	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	63	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
44	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	64	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
45	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	65	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
46	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	66	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
47	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	67	0	+1	+1	+1	-1	0.40	ใช้ได้
48	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	68	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
49	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	69	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
50	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	70	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
51	0	+1	+1	+1	+1	0.80	ใช้ได้	71	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
52	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	72	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
53	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	73	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
54	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	74	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
55	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	75	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
56	+1	+1	+1	+1	-1	0.60	ใช้ได้	76	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
57	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	77	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
58	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	78	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
59	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	79	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
60	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้	80	+1	+1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



ตารางที่ 38 ตัวแปร อำนาจจำแนก ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามปัจจัยที่ส่งผลต่อการมี  
 ส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา  
 ระดับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

ตัวแปร	อำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
นโยบายและการบริหาร	0.56	0.83
	0.77	
	0.70	
	0.59	
ความสัมพันธ์	0.71	0.74
	0.59	
	0.45	
ความมั่นคงในงาน	0.62	0.78
	0.69	
	0.56	
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.38	0.54
	0.58	
	0.15	
ผลตอบแทน	0.32	0.63
	0.61	
	0.42	
ความสำเร็จในงาน	0.52	0.68
	0.56	
	0.42	
การยอมรับนับถือ	0.77	0.88
	0.78	
	0.78	
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	0.59	0.78
	0.75	
	0.53	

## ตารางที่ 38 (ต่อ)

ตัวแปร	อำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ความรับผิดชอบ	0.35	0.56
	0.31	
	0.47	
ความก้าวหน้าในงาน	0.59	0.82
	0.82	
	0.60	
การกำหนดกลยุทธ์เป้าหมาย	0.47	0.68
	0.36	
	0.70	
การจัดการและการใช้ทรัพยากร	0.59	0.80
	0.63	
	0.73	
การติดต่อสื่อสาร	0.81	0.88
	0.78	
	0.72	
ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ	0.36	0.63
	0.38	
	0.51	
	0.33	
	0.37	
การปรับตัวขององค์กรและ การริเริ่มสิ่งใหม่	0.83	0.87
	0.57	
	0.63	
	0.62	
	0.83	

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ตัวแปร	อำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
ความใส่ใจผูกพันต่อองค์กร	0.57	0.78
	0.71	
	0.62	
	0.48	
	0.44	
การปฏิบัติงานตามบทบาท	0.51	0.81
	0.39	
	0.73	
	0.68	
	0.68	
การมีส่วนร่วม	0.20	0.90
	0.22	
	0.73	
	0.70	
	0.67	
	0.20	
	0.58	
	0.53	
	0.58	
	0.53	
	0.76	
	0.68	
	0.49	
	0.36	
0.43		
0.29		

ตารางที่ 38 (ต่อ)

ตัวแปร	อำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
	0.48	
	0.73	
	0.70	
	0.67	