

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับผลการประกันคุณภาพ การศึกษาระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาย วิชาการเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เป็น แนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา
ปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพ
การทดสอบตัวแปรส่งผ่าน
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
กรอบแนวคิดในงานวิจัย

การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร

ในการผลิตบัณฑิตเพื่อให้บัณฑิตมีคุณลักษณะพึงประสงค์และเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ การดำเนินงานและการบริหารงานระดับหลักสูตรถือว่าสำคัญที่สุด ซึ่งควรมีระบบการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558) ซึ่งมี หลักการดังต่อไปนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร เป็นการประกันคุณภาพการจัด การศึกษาว่าหลักสูตรได้ดำเนินการเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาและเกณฑ์ มาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยให้พิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การกำกับมาตรฐาน บัณฑิต นักศึกษา อาจารย์ หลักสูตร การเรียนการสอนและการประเมินผู้เรียน และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ

2. ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ให้เชื่อมโยงกับตัวบ่งชี้การดำเนินการ ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อประโยชน์ในการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพ และมาตรฐาน ซึ่ง สกอ. ได้กำหนดแนวทางการเผยแพร่หลักสูตรไว้ในประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552

3. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร เป็นข้อมูลพื้นฐานในส่วนที่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา และตัวบ่งชี้เชิงปริมาณในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณวุฒิ ตำแหน่งทางวิชาการ และผลงานทางวิชาการของอาจารย์ สำหรับตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพที่เน้นกระบวนการ จะประเมินในลักษณะของพินิจพิจารณา (Peer Review) ซึ่งจะมีรายละเอียดของคำถามที่จะเป็นแนวทางให้แก่ผู้ประเมินเพื่อให้สามารถนำไปพิจารณาตามบริบทของสถาบันได้ และได้กำหนดแนวทางในการให้คะแนนในแต่ละระดับสำหรับผู้ประเมินและผู้รับการประเมินได้ใช้ในการพิจารณา

4. สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร โดยมีการดำเนินงานได้ตามมาตรฐานเทียบเคียงกับมาตรฐานของ สกอ. ทั้งนี้ ทุกระบบต้องได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการการอุดมศึกษา (กกอ.) และให้มีการจัดส่งผลการประเมินพร้อมข้อมูลพื้นฐานให้กับ สกอ. เพื่อ เผยแพร่ต่อสาธารณะ ตัวอย่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ที่เทียบเคียงได้ เช่น ผลการ ประเมินหลักสูตรของ AUN QA ผลการประเมินหลักสูตรวิชาชีพที่ได้รับการรับรองจากองค์การวิชาชีพระดับ นานาชาติ เช่น AACSB (สำหรับหลักสูตรทางด้านบริหารธุรกิจ) ABET (สำหรับหลักสูตรทางด้านวิศวกรรมศาสตร์) และหลักสูตรที่ได้รับการตรวจประเมินเป็นประจำและผ่านการรับรองโดยสภาวิชาชีพโดยระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร มีกรอบดังนี้

ตาราง 1 กรอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

องค์ประกอบในการประกันคุณภาพ หลักสูตร	ตัวบ่งชี้	อธิบายกระบวนการหรือแสดงผลการดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
1. การกำกับมาตรฐาน	1.1 การบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนดโดย สกอ.	ผลการบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรปริญญาตรี เกณฑ์ 4 ข้อ บัณฑิตศึกษา เกณฑ์ 12 ข้อ

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบใน การประกัน คุณภาพ หลักสูตร	ตัวบ่งชี้	อธิบายกระบวนการหรือแสดงผลการ ดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
2. บัณฑิต	2.1 คุณภาพบัณฑิตตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ	ผลประเมินคุณภาพบัณฑิตตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (โดยผู้ใช้บัณฑิต/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย)
	2.2 การได้งานทำหรือ ผลงานวิจัยของผู้สำเร็จ การศึกษา	- ผลบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำหรือ ประกอบอาชีพอิสระ - ผลงานของนักศึกษาปริญญาโท/เอกที่ ตีพิมพ์หรือเผยแพร่
3. นักศึกษา	3.1 การรับนักศึกษา	- การรับนักศึกษา - การเตรียมความพร้อมก่อนเข้าศึกษา
	3.2 การส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษา	- การควบคุมการดูแลการให้คำปรึกษา วิชาการ และแนะแนวแก่นักศึกษาในระดับ ปริญญาตรี - การควบคุมดูแลการให้คำปรึกษา วิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระในระดับ บัณฑิตศึกษา - การพัฒนาศักยภาพนักศึกษา และการ เสริมสร้างทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
	3.3 ผลที่เกิดกับนักศึกษา	- อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา - อัตราการสำเร็จการศึกษา - ความพึงพอใจและผลการจัดการข้อ ร้องเรียนของนักศึกษา
4. อาจารย์	4.1 การบริหารและพัฒนา อาจารย์	- การรับและแต่งตั้งอาจารย์ประจำหลักสูตร - การส่งเสริมและพัฒนาอาจารย์

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบใน การประกัน คุณภาพ หลักสูตร	ตัวบ่งชี้	อธิบายกระบวนการหรือแสดงผลการ ดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
	4.2 คุณภาพอาจารย์	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละอาจารย์ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก - ร้อยละอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการ - ผลงานวิชาการของอาจารย์ - จำนวนบทความของอาจารย์ประจำหลักสูตรปริญญาเอกที่ได้รับการอ้างอิงในฐานข้อมูล TCI และ Scopus ต่อจำนวนอาจารย์ประจำหลักสูตร
	4.3 ผลที่เกิดกับอาจารย์	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราการคงอยู่ของอาจารย์ - ความพึงพอใจของอาจารย์
5. หลักสูตรการเรียน การสอน การประเมิน ผู้เรียน	5.1 สารของรายวิชาในหลักสูตร	<ul style="list-style-type: none"> - หลักคิดในการออกแบบหลักสูตรข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร - การปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัยตามความก้าวหน้าในศาสตร์สาขานั้นๆ - การพิจารณาอนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระในระดับบัณฑิตศึกษา
	5.2 การวางระบบผู้สอนและกระบวนการจัดการเรียนการสอน	<ul style="list-style-type: none"> - การพิจารณากำหนดผู้สอน - การกำกับ ติดตาม และตรวจสอบการจัดทำ มคอ.3 และ มคอ.4 - การแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระในระดับบัณฑิตศึกษา - การกำกับกระบวนการเรียนการสอน - การจัดการเรียนการสอนที่มีการปฏิบัติในระดับปริญญาตรี - การบูรณาการพันธกิจต่างๆ กับการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรี

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบใน การประกัน คุณภาพ หลักสูตร	ตัวบ่งชี้	อธิบายกระบวนการหรือแสดงผลการ ดำเนินงานในประเด็นที่เกี่ยวข้อง
		<ul style="list-style-type: none"> - การช่วยเหลือ กำกับ ติดตาม ในการทำ วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ และการ ตีพิมพ์ผลงานในระดับบัณฑิตศึกษา
	5.3 การประเมินผู้เรียน	<ul style="list-style-type: none"> - การประเมินผลการเรียนรู้ตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิ - การตรวจสอบการประเมินผลการเรียนรู้ ของนักศึกษา - การกำกับประเมินการจัดการเรียนการ สอนและประเมินหลักสูตร (มคอ.5 มคอ.6 และมคอ.7) - การประเมินวิทยานิพนธ์และการค้นคว้า อิสระในระดับบัณฑิตศึกษา
	5.4 ผลการดำเนินงาน หลักสูตรตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ	ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
6. สิ่งสนับสนุน การเรียนรู้	6.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบการดำเนินงานของภาควิชา/คณะ/ สถาบันโดยมีส่วนร่วมของอาจารย์ประจำ หลักสูตรเพื่อให้มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ - จำนวนสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่เพียงพอ และเหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอน - กระบวนการปรับปรุงตามผลการประเมิน ความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ต่อสิ่ง สนับสนุนการเรียนรู้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

ความหมายของการมีส่วนร่วม

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2553) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสแสดงทัศนะ แลกเปลี่ยนข้อมูล และความคิดเห็น เพื่อแสวงหาทางเลือกและการตัดสินใจต่างๆ เกี่ยวกับโครงสร้างที่เหมาะสมที่ยอมรับร่วมกัน

ลดาวัลย์ ชนะศรี (2550) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือกระบวนการทำงานที่บุคคล หรือคณะบุคคลปฏิบัติกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งร่วมกันในองค์การ โดยร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมรับผิดชอบ ร่วมตัดสินใจร่วมแก้ปัญหา ร่วมสนับสนุนและให้ข้อเสนอแนะในการบริหาร

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550) ได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลในการมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผนร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนร่วมติดตามและประเมินผล รวมทั้งร่วมรับผิดชอบในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกลุ่มคนหรือองค์กรที่มีความเกี่ยวข้องกันทางด้านจิตใจ อารมณ์และสังคม

พงศ์รัช วิวัງสูง (2546) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในกิจกรรมหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งของกิจการหรือหน่วยงาน

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมหรือมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หรือร่วมแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจด้วยความสมัครใจในกิจกรรมนั้นๆ โดยมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกัน

องค์ประกอบของการมีส่วนร่วม

แหวตา ทองเกลี้ยง (2553) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมนั้นพิจารณาได้หลายมุมมอง แต่ลักษณะโดยรวมของการมีส่วนร่วม ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการค้นหาสาเหตุของปัญหา การวางแผน การตัดสินใจ การลงทนและการปฏิบัติ การจัดองค์กร การบริหารการสื่อสาร การใช้ประโยชน์จากกิจกรรมของโครงการและการติดตามประเมินผล การที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดและการบริหารการศึกษาในระดับกระทรวง ทบวง กรม จังหวัด อำเภอและสถานศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นการมีส่วนร่วมโดยตรงหรือการมีส่วนร่วมทางอ้อม ทั้งในระดับของการมีส่วนร่วมเพียงบางส่วนหรือการมีส่วนร่วมทั้งหมด

องค์การอนามัยโลกได้เสนอรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ถือว่าเป็นรูปแบบที่แท้จริงหรือสมบูรณ์นั้น จะต้องประกอบด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอน ดังนี้ (สุรินทร์ สุริยงค์, 2551)

1. การวางแผน (Planning) ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล และการตัดสินใจ

2. การดำเนินกิจกรรม (Implementation) ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการจัดสรรและบริหารการใช้ทรัพยากร มีการรับผิดชอบในการจัดสรรควบคุมการเงินและการบริหาร

3. การใช้ประโยชน์ (Utilization) ประชาชนจะต้องมีความสามารถในการนำกิจกรรมมาใช้ ให้เกิดประโยชน์จากชุมชนได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับการพึ่งตนเองและควบคุมทางสังคม

4. การได้รับประโยชน์ (Obtaining Benefits) ประชาชนจะต้องได้รับผลประโยชน์จากชุมชนในพื้นที่ที่เท่าเทียมกัน ซึ่งจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัวในสังคมหรือในรูปของวัตถุที่ได้พรชัย ศักดิ์ศิริโสภณ (2555) ได้สรุปการมีส่วนร่วมแบ่งออกได้ 4 ด้าน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making)
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ (Implementation)
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมคือกระบวนการต่างๆ ที่ประชาชนหรือบุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรม ทั้งนี้เพื่อจะต้องสนองความต้องการและเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีโอกาสรับรู้ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขโดยร่วมกันคิดตัดสินใจและวางแผน ตลอดจนการปฏิบัติตามกิจกรรมหรืองานต่างๆ โดยมีการติดตามผลเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ตนต้องการและพึงประสงค์

การวัดการมีส่วนร่วม

อนงค์ พัฒนจักร (2535) ได้แบ่งวิธีการวัดการมีส่วนร่วมได้เป็น 4 แบบ คือ

1. วัดตามประเภทของขั้นตอนการมีส่วนร่วม ในขั้นตอนเริ่มการพัฒนา การค้นหาปัญหาและสาเหตุ การกำหนดความต้องการ และการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการดำเนินการ ขั้นตอนรับผลประโยชน์ และขั้นตอนประเมินผล

2. วัดตามลำดับความเข้มข้นของการมีส่วนร่วม โดยแบ่งเป็นระดับการตัดสินใจ ระดับความร่วมมือและระดับการใช้ประโยชน์

3. จำแนกตามประเภทของผู้มีส่วนร่วม ซึ่งแบ่งได้ 3 ประเภท คือ บุคคลในท้องถิ่น
เจ้าหน้าที่รัฐ และเจ้าหน้าที่ต่างประเทศ

4. จำแนกตามรูปแบบการมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็นการมีส่วนร่วมทางตรง และการมี
ส่วนร่วมทางอ้อม

ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

นิรันดร์ จงจตุมิเวศย์ (2542 อ้างถึงในปิยะ ประทีปกรมณี, 2546 : 17) ได้กล่าวถึงปัจจัย
ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่

1. ความศรัทธาที่มีต่อความเชื่อถือ บุคคลสำคัญและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ทำให้ประชาชนมีส่วน
ร่วมในกิจกรรมต่างๆ เช่น การบำเพ็ญประโยชน์

2. ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลที่เคารพนับถือ หรือมีเกียรติ ตำแหน่ง ทำให้ประชาชนเกิด
ความเกรงใจที่จะมีส่วนร่วมด้วยทั้งๆ ที่ยังไม่มีความศรัทธาหรือความเต็มใจอย่างเต็มเปี่ยมที่กระทำ
เช่น ผู้ใหญ่ออกปากขอแรง ผู้น้อยก็ต้องช่วยแรง

3. อำนาจบังคับที่เกิดจากบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า ทำให้ประชาชนถูกบังคับให้มี ส่วน
ร่วมในการกระทำต่างๆ เช่น บังคับให้ทำงานเยี่ยงทาส

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : 1981 อ้างถึงใน ปิยะ
ประทีปกรมณี, 2546 : 18) เสนอปัจจัยของการมีส่วนร่วม 3 ประการคือ

1. ปัจจัยของสิ่งจูงใจหมายถึง การที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดๆ นั้น
จะมีเหตุผลที่สำคัญ คือ ประการแรกมองเห็นว่าตนจะได้ผลตอบแทนในสิ่งที่ทำไปและประการที่สอง
ได้รับการชักชวนจากบุคคลอื่นให้เข้าร่วมโดยมีสิ่งจูงใจเป็นตัวนำ

2. ปัจจัยโครงสร้างของโอกาสหรือช่องทางในการเข้าร่วม หมายถึง การมองเห็น
ช่องทางในการมีส่วนร่วม และมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับหลังการมีส่วนร่วม ดังนั้นพื้นฐานทางด้าน
โครงสร้างของช่องทางมีส่วนร่วมจึงควรมีลักษณะดังนี้ คือ ประการแรกเปิดโอกาสให้ทุกๆ คนใน
ชุมชนมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ประการที่สอง มีการ
กำหนดเวลา และประการที่สาม มีการกำหนดลักษณะของกิจกรรมที่แน่นอนว่าจะทำอะไร

3. ปัจจัยด้านอำนาจในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่
ประชาชนสามารถกำหนดเป้าหมายวิธีการและผลประโยชน์ของกิจกรรมได้

เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา

1) ความหมายของเจตคติ

ดวงเดือน พันธมนาวิน (2542 อ้างถึงใน พงศ์ธวัช วิวังสุ, 2546) ได้นิยามเจตคติไว้ว่าเป็นจิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคลอยู่ในรูปของความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกนี้เกิดจากความรับรู้ประมาณค่าของบุคคลที่เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทางที่สอดคล้องกับความชอบหรือไม่ชอบของตนต่อสิ่งนั้น ฉะนั้นบุคคลจึงสามารถมีเจตคติต่อสิ่งต่างๆ มากมาย แม้แต่เจตคติต่อตนเองหรือทัศนคติต่อการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

2) องค์ประกอบของเจตคติ

ฟิชไบน์ (Fihbein, 1971 อ้างถึงใน อมรพรรณ ประจันตวนิชย์, 2550) ได้นำเสนอองค์ประกอบของเจตคติว่ามี 3 องค์ประกอบ

1. องค์ประกอบเชิงปัญญาหรือการรู้คิด (Cognitive Component) หมายถึง การแสดงออก ซึ่งความรู้หรือความเชื่อ ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ ในสภาพแวดล้อม ความรู้เป็นเรื่องของการรับรู้แต่ละบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่งอาจเป็นการรับรู้เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของบุคคล หรือ เหตุการณ์ ความเชื่อของบุคคลในทางที่ดีหรือไม่ดีทางบวกหรือทางลบ สิ่งที่ได้รับนั้นก่อให้เกิดเป็นเจตคติซึ่งอาจรวมความจริงหรือไม่จริงก็ได้

2. องค์ประกอบเชิงความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกที่ถูกเร้าขึ้นจาก การรับรู้ประกอบกับการประเมินของตน เมื่อเรามีการรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งสมองจะเกิดการประเมินทำให้เกิดความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ต่อสิ่งนั้นหรือสภาพแวดล้อมที่มี ลักษณะใกล้เคียง ความรู้สึกเกิดจากประสบการณ์ของบุคคลที่สัมผัสกับสิ่งต่างๆ ตามหลักการเรียนรู้เงื่อนไขของสิ่งเร้า และเงื่อนไขของผลกรรม ความรู้สึกทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกดังกล่าว

3. องค์ประกอบเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ (Action Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียดเป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้น คือ พร้อมที่จะส่งเสริม สนับสนุน ช่วยเหลือ หรือในทางทำลายขัดขวางต่อผู้ เป็นต้น

การรับรู้ความสามารถของตนเอง

1) ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบนดูรา (Bandura, 1978 : 33) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความคาดหวังที่เกี่ยวข้อง

กับความสามารถของตนในลักษณะที่เฉพาะเจาะจง และความคาดหวังนี้เป็นตัวกำหนดการ แสดงออกของพฤติกรรม การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับ ความสามารถของตนเองที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรับรู้ความสามารถของตนเองมีผลต่อการกระทำของบุคคล เช่น บุคคลสองคนอาจมี ความสามารถไม่แตกต่างกัน แต่อาจแสดงออกในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ ถ้ารับรู้ความสามารถ ของตนเองในแต่ละสภาพการณ์แตกต่างกัน ก็อาจจะแสดงพฤติกรรมออกมาได้แตกต่างกันเช่นกัน ดังนั้นสิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของการแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ของ ตนเองในสภาวะการนั้นๆ นั่นคือ ถ้าเรามีการรับรู้ว่าเรามีความสามารถเราจะแสดงออกถึง ความสามารถนั้นออกมา คนที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอย และจะประสบความสำเร็จในที่สุด

2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ตนเอง

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ (Mastery Experiences) บุคคลที่จะเชื่อว่ามี ความสามารถที่จะทำได้การพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น จำเป็นจะต้องฝึกให้มีทักษะ เพียงพอที่จะประสบความสำเร็จได้พร้อมๆ กับการทำให้รู้ว่ามีความสามารถที่จะกระทำเช่นนั้น จะทำให้ได้รับทักษะที่ได้รับการฝึกได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด บุคคลที่รับรู้ว่าคุณเอง มีความสามารถนั้น จะไม่ยอมแพ้อะไรง่ายๆ แต่จะพยายามทำงานต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ที่ต้องการ

2. การใช้ตัวแบบ (Modeling) การได้สังเกตตัวแบบแสดงพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน และได้รับผลการกระทำที่ตนพอใจก็จะทำให้ผู้ที่สังเกตฝึกมีความรู้สึกว่าจะสามารถประสบความสำเร็จได้ ถ้ามีความพยายามจริงและไม่ย่อท้อ ลักษณะของตัวแบบที่ส่งผลถึงความรู้สึกว่าจะมี ความสามารถที่จะ กระทำได้นั้น ได้แก่ การแก้ปัญหาของบุคคลที่มีความกลัวต่อสิ่งต่างๆ โดยที่ให้คุณ ตัวแบบที่มีลักษณะคล้ายกันเอง ก็สามารถทำให้ลดความกลัวต่างๆ เหล่านั้นได้

3. การใช้คำพูดชักจูง (Verbal Precaution) เป็นการบอกว่าคุณคนนั้นมีความสามารถ ที่จะประสบความสำเร็จได้โดยการใช้คำพูดชักจูงพร้อมกับการทำให้บุคคลมีประสบการณ์ของ ความสำเร็จ ซึ่งอาจจะต้องค่อยๆ สร้างความสามารถให้กับบุคคลอย่างค่อยเป็นค่อยไป และเกิด ความสำเร็จตามลำดับ พร้อมทั้งการใช้คำพูดชักจูงร่วมกันก็จะทำให้บุคคลสามารถรับรู้ ความสามารถของตนเอง

4. การกระตุ้นทางอารมณ์ (Emotional Arousal) เป็นการกระตุ้นทางอารมณ์ที่มีผลต่อ การรับรู้ความสามารถของตนบุคคลที่ถูกกระตุ้นอารมณ์ทางลบ เช่น การอยู่ในสภาพที่ถูกข่มขู่จะทำให้เกิด ความวิตกกังวลและความเครียด กลัว บุคคลประเภทนี้จะทำให้การรับรู้ตนเองต่ำ ถ้าอารมณ์

และลักษณะดังกล่าวเกิดมากขึ้นก็จะทำให้บุคคลไม่สามารถแสดงออกได้ นำไปสู่ประสบการณ์ของความล้มเหลว และบุคคลก็จะมี การรับรู้เกี่ยวกับความสามารถตนเองต่ำลง แต่ถ้าบุคคลสามารถลดหรือระงับการถูกกระตุ้นทางอารมณ์ได้ จะทำให้บุคคลสามารถรับรู้ได้ดีขึ้นอันนำไปสู่การแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลดีด้วย

นโยบายผู้บริหารขององค์การ

นโยบายคือ หลักการหรือกรอบ ความคิด แนวทาง กลวิธีการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานนั้นๆ นโยบายเป็นสิ่งที่แสดงถึงความตั้งใจของผู้บริหารในการปฏิบัติงาน และใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพิจารณาตัดสินใจจัดทำแผน จัดทำโครงการ "นโยบาย" กับ "การบริหาร" นับว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก การบริหารจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับ การกำหนดนโยบายด้วย

การกำหนดนโยบายในทางปฏิบัตินั้นอาจกำหนดได้ในทุกระดับ เช่น นโยบายระดับประเทศ (National) ซึ่งเป็นนโยบายส่วนรวม นโยบายระดับสาขา (Sector) นโยบายระดับภาค (Regional) ระดับหน่วยงาน (Institutional หรือ Organization) และระดับสายงานหรือหน่วยงาน นโยบายยังอยู่ใกล้ระดับปฏิบัติการ (Operation Unit) มากเพียงใดก็จะมีลักษณะที่เป็นนโยบายแบบจำเพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น โดยมีข้อความชัดเจนสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แสดงลักษณะเฉพาะจนหน่วย ปฏิบัติสามารถเข้าใจได้อย่างชัดเจนว่าควรดำเนินการในแนวใด และไม่ดำเนินการในลักษณะใด ทำให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

"นโยบายการศึกษา" หมายถึง ข้อความที่กำหนดไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานทาง การศึกษาโดยครอบคลุมทั้งระบบหรือการศึกษาในภาพรวม เพื่อบรรลุตามเจตนารมณ์ของปรัชญา การศึกษาหรือแผนการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งโดยลักษณะของนโยบายเองนั้นสามารถกำหนดได้ทั้งใน ลักษณะของนโยบายเชิงรุกและนโยบายเชิงรับ นโยบายเชิงรุกนั้นเป็นนโยบายที่เน้นหรือนำไปสู่การ เปลี่ยนแปลงรูปแบบหรือแนวทางที่กำหนดหรือทำไว้อยู่เดิม ด้วยเจตนาที่จะมุ่งแก้ปัญหาวิกฤตให้บังเกิดผลในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนนโยบายเชิงรับเป็นนโยบายที่กำหนดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาในปัจจุบันเงื่อนไขที่วางไว้เดิม เพื่อให้บรรลุผลที่กำหนด

ภาวะผู้นำขององค์การ

1) ความหมายของภาวะผู้นำ

สุดา สุวรรณภิรมย์ (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการใช้อิทธิพลซึ่งเป็นอำนาจภายในของผู้ผู้นำ เช่น ความรู้ ความสามารถ

ประสบการณ์ บุคลิกภาพ คุณธรรม ซึ่งเป็นอำนาจจริงๆ ที่ตนเองมีอยู่ และอำนาจที่บุคคลนั้น ได้รับจากการดำรงตำแหน่ง ซึ่งเป็นอำนาจการยอมรับจากกลุ่ม แสดงพฤติกรรมให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และให้เกิดแรงกระตุ้นภายในกลุ่ม ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคม สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และนำไปสู่เป้าหมายองค์กร

2) พฤติกรรมผู้นำ

รดา มณีพรายพรรณ (2549) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมหรือการแสดงออกของผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่มีผลทำให้ได้รับความไว้วางใจสมัครใจ และเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

3) ทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership)

จากการศึกษาวิจัยของเบอร์นี่ เบส (Burns Bass) ได้แบ่งผู้นำออกเป็น 2 ประเภท ตามกลวิธีที่ใช้ดังนี้ (Bounds, Dobin , & Fowler, 1995 : 413-419 อ้างถึงใน รดา มณีพรายพรรณ, 2549)

1. ผู้นำเพื่อการแลกเปลี่ยน (Transaction Leadership)

ผู้นำลักษณะนี้จะสนับสนุนการใช้วิธีการแลกเปลี่ยนในสิ่งที่เป็นความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาและรางวัลตอบแทน เพื่อโน้มน้าวและผลักดันให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามเป้าหมาย แล้วก็จะได้รับสิ่งนั้นๆ ผู้นำเพื่อการแลกเปลี่ยนจะประสบผลสำเร็จได้ เนื่องจากผู้ตามจะได้สิ่งที่เขาต้องการ เมื่อสามารถบรรลุเป้าหมายที่ผู้นำได้วางไว้ การเป็นผู้นำประเภทนี้จึงเน้นที่การตอบสนองซึ่งกันและกันระหว่างผู้นำกับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

2. ผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ผู้นำลักษณะนี้พิเศษกว่าผู้นำทั่วไป เนื่องจากสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้ “เกิดเป้าหมาย” โดยใช้วิธีให้การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงด้วยวิสัยทัศน์ การจูงใจ และความหวังใย ชีวิตความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างจริงจัง ผู้นำจะกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับช้ญชาตื่นตัวกับ เป้าหมาย และพยายามค้นหาแนวทางที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น ด้วยการทุ่มเทให้กับเป้าหมายอย่างจริงจังเหมือนกับเป็นเป้าหมายของพวกเขาเอง

4) รูปแบบพฤติกรรมของผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลง

รดา มณีพรายพรรณ (2549) ได้กล่าวถึงรูปแบบพฤติกรรมของผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงไว้ว่ามี 4 ประการ ดังนี้

1. ความสามารถของผู้บังคับบัญชา จะเน้นที่การมีวิสัยทัศน์และรู้จักหน้าที่ และเมื่อพวกเขา แสดงความหวังใยต่อผู้อื่น คนเหล่านั้นก็จะรับวิสัยทัศน์และภาระหน้าที่เหล่านั้นมาเป็นของ

ตนเอง ผู้นำประเภทนี้จะเป็นที่ยอมรับนับถือและไว้วางใจของผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ใช้ความสามารถในการโน้มน้าวใจคน ผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงจะเป็นผู้ที่มีวาทศิลป์ในการพูด กระตือรือร้นและมองคนในแง่ดี รวมทั้งสามารถถ่ายทอดวิสัยทัศน์ของเขาได้อย่างน่าติดตาม

3. ใช้วิธีการกระตุ้นความคิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการแก้ไขผลงานที่ไม่ดีหรือในการวางแผน อนาคต พวกเขาจะพยายามกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีมุมมองใหม่ๆ จุดประกายความคิดสร้างสรรค์และมุ่งเน้นให้ใช้สมองและรู้จักแก้ปัญหาได้โดยตัวของพวกเขาเอง โดยหัวหน้าหรือผู้นำจะใช้วิธีการซึ่งทำให้ผู้บังคับบัญชาคิดทบทวนและทดสอบสมมติฐานด้วยตนเองแทนการสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำ

4. มีความห่วงใยผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนอย่างเฉพาะเจาะจง ผู้นำประเภทนี้จะเอาใจใส่ดูแล ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างใกล้ชิดทำให้แต่ละคนรู้สึกมีคุณค่า ยิ่งไปกว่านั้นพวกเขาจะพยายามอบรม แนะนำและให้คำติชมที่ง่ายต่อการยอมรับและเข้าใจกันเหมาะสมต่อการพัฒนาตนเอง

วัฒนธรรมขององค์การ

1) ความหมายของวัฒนธรรมขององค์การ

สุจินต์ สว่างศรี (2542) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมว่าเป็น แบบอย่างของพฤติกรรมทั้งหลายที่แสดงออกถึงวิธีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในสังคมใดสังคมหนึ่งซึ่งได้แก่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม ศีลธรรม ประเพณี ตลอดจนสิ่งต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งสามารถถ่ายทอดทางสังคมได้โดยผ่านความรู้ แบบแผน หรือกฎเกณฑ์ต่างๆ อันจะทำให้บุคคลอยู่ในสังคมได้เป็นอย่างดี

2) ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ

อัลเวสสัน (Alvesson 1987 อ้างถึงใน สุจินต์ สว่างศรี, 2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะวัฒนธรรมองค์การที่สำคัญดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร วิธีการต่างๆ และรูปแบบของพฤติกรรมที่บุคคลในองค์การยอมรับ

2. มีบรรทัดฐานซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรมและแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันว่าสิ่งใดต้องทำมากน้อยแค่ไหนในการปฏิบัติงาน

3. ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์การยอมรับและให้การสนับสนุน คาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น คุณภาพงาน และประสิทธิภาพของงาน เป็นต้น

4. มีปรัชญาขององค์กรเป็นความเชื่อเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการให้บริการ
5. มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นแบบแผนและแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่งสมาชิกจะต้อง เรียนรู้เพื่อประสิทธิภาพของกลุ่ม
6. มีบรรยากาศขององค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรกำหนดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของบุคคลภายในและภายนอกองค์กร

จากแนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยของการมีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาสรุปได้ว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมมีดังนี้ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยทางสังคมและเศรษฐกิจ ปัจจัยทางการสื่อสาร หรือเป็นการติดต่อสื่อสารทั้งการสื่อสารมวลชนและสื่อบุคคล
2. การปฏิบัติตนให้คล้อยตามความเชื่อพื้นฐาน ตามมาตรฐานคุณค่า ตามเป้าหมาย ประสพการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา ความคาดหวัง การมองแต่ตนเอง การบีบบังคับ นิสัยและประเพณี โอกาส ความสามารถ และการได้รับการสนับสนุนของบุคคลและกลุ่มบุคคล
3. ความศรัทธาที่มีต่อความเชื่อถือบุคคลสำคัญและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลที่เคารพนับถือหรือมีเกียรติ ตำแหน่ง และอำนาจบังคับที่เกิดจากบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า
4. ปัจจัยของสิ่งจูงใจ ปัจจัยโครงสร้างของโอกาสหรือช่องทางในการเข้าร่วมและปัจจัยด้านอำนาจในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะวิชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21) และพบว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพในระดับคณะวิชาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.01 คือ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด

เปี่ยมสุข พุ่งกาวิ (2557) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของบุคลากร สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ศึกษาปัจจัยการรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทัศนคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักหอสมุดกลางมีการรับรู้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับมาก ปัจจัยทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ได้แก่ รายได้

ทัศนคติ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงปัจจัยการรับรู้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วาสนา สะอาด และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนัก คอมพิวเตอร์และเครือข่าย ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าปัจจัยด้าน ผู้บริหารและนโยบายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ปัจจัยด้านทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ร่วมทำนายระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้ประมาณร้อยละ 76.2 เมื่อพิจารณาเฉพาะตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายตัวแปรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ผู้บริหารและนโยบาย การบริหารจัดการ และทรัพยากรและสิ่งสนับสนุน

มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม 4 ด้าน ได้แก่ 1) ลักษณะของผู้บริหาร 2) ลักษณะของหน่วยงาน 3) ลักษณะของบุคลากรในหน่วยงาน และ 4) ลักษณะด้านการบริหารจัดการ และศึกษาการมีส่วนในการประกันคุณภาพการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการดำเนินงาน 3) ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และ 4) ด้านการปรับปรุงพัฒนา โดยการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 4 ลักษณะ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ลักษณะของผู้บริหาร ลักษณะของหน่วยงาน ลักษณะของบุคลากรในหน่วยงาน และลักษณะด้านการบริหารจัดการ ตามลำดับ

นาฏลัดดา จุลมา (2557) ศึกษาการประเมินระบบประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 32 ได้ศึกษาปัจจัยนำเข้า ได้แก่ บุคลากรงบประมาณ ทรัพยากร ศึกษาการประเมินกระบวนการประกันคุณภาพโดยการประเมินจากการทำงานตามวงจร PDCA ศึกษาการประเมินผลผลิตของการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยประเมินจากผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียนมาตรฐานด้านคุณภาพผู้เรียน มาตรฐานด้านการจัดการศึกษา มาตรฐานด้านการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้มาตรฐานด้านอัตลักษณ์ของสถานศึกษา และมาตรฐานด้านมาตรฐานการส่งเสริม ศึกษาการประเมินผลลัพธ์ของการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

โดยประเมินจากผลลัพธ์ที่เกิดกับครูและผู้บริหารสถานศึกษาในด้านการบริหารการจัดการเรียนการสอน และศึกษาการประเมินผลกระทบในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยประเมินจากโรงเรียนที่ได้รับคัดเลือกเป็นตัวแทนการปฏิบัติที่ดีของระบบประกันคุณภาพภายใน โดยการศึกษาพบว่า ผลการประเมินด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์มีผลการประเมินในระดับมากถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมินผลการประเมิน ด้านผลิต ได้แก่ ผลการประเมินด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียนยังไม่ผ่านเกณฑ์ในการประเมิน และผลการประเมินด้านมาตรฐานการประเมินภายใน พบว่ามีผลการประเมินในระดับดีเยี่ยมซึ่งถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน และผลการประเมิน ผลกระทบด้านบวกพบว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพภายในเป็นอย่างดี สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

พัฒน์พล แก้วยม (2557) ได้ทำการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในเรียงลำดับความสัมพันธ์ได้ดังนี้ ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านวัฒนธรรมคุณภาพของหน่วยงาน และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร ส่วนประเภทหน่วยงาน ขนาดของหน่วยงาน และประสบการณ์ในการบริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สุภัทรา เอื้อวงศ์ และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะวิชา มหาวิทยาลัยสยาม ซึ่งปัจจัยที่ได้ทำการศึกษาประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านบุคคล 5 ประเด็น ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการดำเนินการประกันคุณภาพ ทศนคติต่อการประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพและภาวะผู้นำของผู้บริหาร และปัจจัยด้านองค์การและการบริหาร 5 ประเด็น ได้แก่ นโยบายและแผนงานประกันคุณภาพ โครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ การติดต่อสื่อสารภายในหน่วยงาน วัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชาโดยรวม ทั้งปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านองค์การและการบริหารมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ผลสำเร็จในการดำเนินการประกันคุณภาพในระดับคณะวิชาได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหารคณะ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

มัยดี แวดตราแม และคณะ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ ได้แก่ ปัจจัยด้านบริบทของสถานศึกษา

ปัจจัยด้านผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูล และปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร โดยพบว่าการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกตินั้นได้รับอิทธิพลทางตรงจากระบบฐานข้อมูลมีค่าอิทธิพลสูงสุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.63 รองลงมาคือได้รับอิทธิพลทางตรงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากปัจจัยด้านผู้บริหารและการสื่อสารองค์กรโดยมีค่าอิทธิพลเท่ากับ 0.54 และ 0.44 ตามลำดับ

นิพิฐพนธ์ สलगสิงห์ และคณะ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ปัจจัยด้านทัศนคติและทักษะ และปัจจัยด้านเทคโนโลยี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ศึกษาแต่ละด้านกับประสิทธิผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .34 ถึง .73 และทุกด้านมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปรารธนา อังคประสาทชัย (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล เจตคติต่อการมีส่วนร่วม แรงจูงใจในภายใน และบรรยากาศองค์การ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแรงจูงใจภายในลักษณะงานการประกันคุณภาพการศึกษา บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ ผลการวิจัยสรุปได้ว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความคิดเห็นในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหาร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ นอกนั้นมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะบุคลากร (อาจารย์/ เจ้าหน้าที่/ ลูกจ้าง) ปัจจัยด้านลักษณะทรัพยากร และปัจจัยด้านลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ส่วนผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม คือ ระหว่างตัวแปรอิสระกับระบบประกันคุณภาพภายใน

กระบวนการ ปัจจัยด้านทรัพยากร คุณภาพของระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ตามลำดับ ส่วนการทดสอบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ของการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ซึ่งมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และอิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรแฝงนั้นยังมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งในความเป็นจริงแล้วตัวแปรต่าง ๆ สามารถส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อกัน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อคุณภาพของระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาชั้นพื้นฐานมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านทรัพยากร และตัวแปรแฝงด้านคุณภาพของระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา (QUALITY) ไม่ได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรแฝงด้านใด ๆ ซึ่งตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพของระบบประกันคุณภาพภายใน (QUALITY) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัวแปร

พรพิมล ปลั่งศรีสกุล (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาชั้นพื้นฐานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของการปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลโดยตรงจากทุกปัจจัยนโยบาย โดยปัจจัยมาตรฐานและวัตถุประสงค์นโยบาย และปัจจัยทัศนคติของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติมีอิทธิพลทางตรง โดยไม่ส่งผ่านปัจจัยนโยบายอื่น ส่วนปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทรัพยากรนโยบาย และปัจจัยคุณลักษณะและความสามารถของผู้นำนโยบายไปปฏิบัตินอกจากมีอิทธิพลทางตรงต่อความสำเร็จของนโยบายแล้วยังมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของกรุงเทพมหานคร

อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยได้ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรแต่ละคู่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุอยู่ระหว่าง .445 - .791 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสาเหตุกับตัวแปรตามมีค่าอยู่ระหว่าง .448 - .601 โดยอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา คือ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลทางตรงจากการติดต่อสื่อสาร การรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพลเท่ากับ .31, .39 และ .22 ตามลำดับ สำหรับอิทธิพลทางอ้อมของการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ

การศึกษาได้รับจากตัวแปร บรรยากาศองค์กร ผ่านการรับรู้แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพล เท่ากับ .28 และได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากตัวแปรการติดต่อสื่อสาร โดยส่งอิทธิพลผ่านการรับรู้ แรงสนับสนุนขององค์กร และเจตคติต่อการมีส่วนร่วม มีขนาดอิทธิพล เท่ากับ .22

รังสิมา เมฆมงคล (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยนเรศวร จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า มีตัวแปรพยากรณ์ 4 ตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพภายในได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ความเข้าใจในการประกันคุณภาพ (KNOQA), บรรยากาศของหน่วยงาน (ATMOR), ความผูกพันต่อหน่วยงาน (COMI) และภาวะผู้นำของผู้บริหาร (LEAD) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) .6380 มีค่าอำนาจในการพยากรณ์ (R²) ได้ร้อยละ 40.70 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์ (SE_{est}) \pm .3543 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ 1.342

วรรณรัตน์ ประทุมสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและสุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ตาม พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาแปรปรวนไปตามปัจจัยสภาพแวดล้อมและลักษณะทางจิตแต่ละด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร ร่วมกันทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ คิดเป็นร้อยละ 47.6

พงศ์วิรัช วิวิงสุ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และการได้รับการฝึกอบรมด้านประกันคุณภาพการศึกษา และตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ เจตคติ

ต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร ร่วมกันทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ คิดเป็นร้อยละ 47.6

จากงานการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาสามารถ ผู้วิจัยจึงได้สรุปเป็นแนวทางในการเลือกปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามเพื่อใช้ในการดำเนินงานการศึกษา ดังตาราง 2

ตาราง 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (ตัวแปร)	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง																รวมความถี่		
	กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ และคณะ (2559)	เปี่ยมสุข ทุงภาวิ (2557)	วาสนา สะอาด และคณะ (2557)	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2557)	นาฏลัดดา จุลมา (2557)	พัฒนาพล แก้วยม (2557)	สุภัทรา เอืองวงศ์ และคณะ (2557)	มัชฌิ เวตราแม และคณะ (2556)	นิธิฐพนธ์ สलगสิงห์ และคณะ (2556)	ปรารภนา อังคประสาทรชัย (2555)	จินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555)	สุวิชาติ แซ่จิว (2554)	จินตนา สระทองขาว (2554)	ณัฐนพารณ ศิริสุขชัยวุฒิ (2553)	พรพิมล ปลั่งศรีสกุล (2552)	อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550)		รังสิมา เมฆมงคล (2550)	วรรณวรัตน์ ประทุมสุวรรณ และคณะ (2550)
ลักษณะองค์การ																			
- โครงสร้าง องค์การ				✓										✓					2
- บทบาท ของ เทคโนโลยี								✓											1
ลักษณะสภาพแวดล้อม																			
- สภาพ แวดล้อม ภายนอก องค์การ													✓			✓	✓		3
- สภาพ แวดล้อม ภายใน องค์การ													✓			✓	✓		3
ลักษณะบุคลากร																			
- ความ ผูกพันต่อ องค์การ				✓	✓		✓			✓					✓				5
- การ ปฏิบัติตาม ตาม บทบาท				✓	✓		✓			✓					✓				5
นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ																			
- การ กำหนด เป้าหมาย			✓										✓						2
- การจัดหา และการใช้ ทรัพยากร			✓							✓		✓	✓						4

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (ตัวแปร)	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง													รวมความถี่						
	กนกกาญจน์ ศรีสุรินทร์ และคณะ (2559)	เปี่ยมสุข ทุ่งภาวี (2557)	วาสนา สะอาด และคณะ (2557)	มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (2557)	นาฏลัดดา จุลมา (2557)	พัฒนา แก้วยม (2557)	สุภัทรา เอื่องงศ์ และคณะ (2557)	มัยดี แวดราแม และคณะ (2556)	นิพิฐพันธ์ สलगสิงห์ และคณะ (2556)	ปารภกษา อังคประสาธย์ (2555)	จินตนา เกี่ยมทิพร และคณะ (2555)	สุรัสวดี แซ่จิว (2554)	จินตนา สระทองขาว (2554)		ณัฐมหารณณ ศรีสุขชัยวุฒิ (2553)	พรพิมล ปลั่งศรีสกุล (2552)	อมรพรรณ ประจันตวนิชย์ (2550)	รังสิมา เมฆมงคล (2550)	วรรณวรัตน์ ประทุมสุวรรณ และคณะ (2550)	พงศ์วัช วิังสุ (2546)
- สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน													✓							1
-กระบวนการติดต่อสื่อสาร						✓										✓				2
-ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ				✓		✓	✓	✓	✓		✓				✓		✓			8
ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน																				
การสนับสนุนจากผู้บริหาร	✓							✓				✓				✓		✓	✓	6
ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน																		✓	✓	2
การได้รับการฝึกอบรมหรือให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ																		✓	✓	2
สิ่งจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา						✓												✓	✓	3

ปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพ

สภาพแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมที่ดีจะช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ความหมายของสภาพแวดล้อม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พุทธศักราช 2542 ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมไว้ว่า เป็นคำนาม หมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่มีลักษณะทางกายภาพ และชีวภาพที่อยู่รอบตัว มนุษย์ ซึ่งเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ และสิ่งที่มีมนุษย์ได้ทำขึ้น

มงคล แยมเกสร (2547 : 24) กล่าวถึงความหมายของสภาพแวดล้อมว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวมนุษย์และหมายรวมถึงสภาพที่ตั้ง สถานที่ทำงาน เครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน ทั้งทางชีวภาพ ทางกายภาพ สังคม จิตวิทยา

กมลสรรรค์ บุญกว้าง (2550 : 11) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นทั้งทางกายภาพและสังคม สิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ซึ่งมีอิทธิพลในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

จากที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวมนุษย์ ทั้งเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือว่ามนุษย์สร้างขึ้น เป็นสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ซึ่งมีต่อการใช้ชีวิตของมนุษย์ทุกคนในแต่ละวัน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สิทธิชัย เลียงถนอม (2547: 65) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ล้อมรอบตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน เช่น หัวหน้าควบคุมงาน เพื่อน ร่วมงาน เครื่องจักร เครื่องกล เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งอากาศ แสงสว่าง เสียง ความ สั่นสะเทือนของเครื่องจักร รังสีความร้อน ความเย็น แก๊ส ฝุ่นละออง และสารเคมีอื่นๆ แม้กระทั่งเชื้อโรคและสัตว์เลี้ยวต่างๆ

ชญาภา วริวรรณ (2552 : 30) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวของผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิต เช่น สถานที่ตั้งขององค์กร กฎระเบียบขององค์กร โครงสร้างการทำงาน วัฒนธรรมต่างๆขององค์กร เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สิ่งเื้อออำนวยความสะดวกต่างๆ รวมถึงลักษณะทางกายภาพขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและผลสำเร็จในการทำงาน

ความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง หากผู้บริหารสามารถจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาได้อย่างเหมาะสม จะส่งผลให้เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของผู้เรียนและการเรียนรู้ของผู้เรียน มีผู้ให้ความสำคัญของการจัดสภาพแวดล้อมในสถานศึกษา ดังนี้

เยาวลักษณ์ กุลพานิช (2533 : 16) ให้ความสำคัญของสภาพแวดล้อมว่า สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้คนทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนหนึ่งที่สำคัญ คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ วัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน สถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ และสภาพแวดล้อมทาง เศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมอื่นๆ

สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ (2541 : 26) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริหารอาคารสถานที่สิ่งแวดล้อมไว้ว่า อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งจะช่วยให้โรงเรียนดำเนินงานไปด้วยความสะดวก อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมจึงจำเป็นต่อการดำเนินงานของโรงเรียน การบริหารงานอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมมีความสำคัญสรุปได้ดังนี้

1. เป็นการบริหารงานที่ได้ความสะดวกแก่การดำเนินงานหลักของโรงเรียน คือ งานวิชาการ
2. เป็นการบริหารงานที่ส่งเสริมการดำเนินงานต่างๆของโรงเรียนให้เป็นไปโดยสะดวกและมีประสิทธิภาพ
3. เป็นการบริหารงานเพื่อเตรียมความพร้อมที่จะรองรับความคิดและความเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา
4. เป็นการบริหารงานที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีความพร้อมและพอใจในการประกอบกิจกรรมนักเรียน
5. เป็นการบริหารงานที่มีส่วนเสริมสร้างขวัญ และกำลังใจของบุคลากรให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่

ประเภทของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป สามารถแยกได้หลายลักษณะ โดยนักวิชาการหลายท่านได้จัดแบ่งประเภทสภาพแวดล้อมตามด้านต่างๆ ไว้ดังนี้

กรมสามัญศึกษา (2543 : 26) ได้แบ่งประเภทการสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อมในโรงเรียน เป็น 3 ประเภท คือ

1. บรรยากาศสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ เป็นบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่มองเห็น เป็นรูปแบบ เช่น อาคารเรียน อาคารประกอบ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติ สาธารณูปโภค สนามกีฬา สวนหย่อม

2. บรรยากาศสภาพแวดล้อมการจัดการบริหาร หมายถึง บรรยากาศ สภาพแวดล้อม ที่สร้างเสริมให้สมาชิกทุกคนร่วมกันทำงานอย่างมีความสุข มีการสร้างขวัญและ กำลังใจในการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเข้าหากัน การให้สวัสดิการ

3. บรรยากาศสภาพแวดล้อมทางวิชาการ ได้แก่การจัดการเรียนการสอนทั้งใน และ นอกห้องเรียน ตลอดจนการจัดบริการเพื่อการส่งเสริมสนับสนุนทางวิชาการต่างๆ ที่จะทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้ภายใต้บรรยากาศที่มีชีวิตชีวา

สิทธิชัย เลี้ยงถนอม (2547 : 65-66) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. ปัจจัยแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ ความเย็น รังสี แสงสว่าง ความกดดัน บรรยากาศที่อยู่รอบๆตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะนั้น รวมถึงเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ณ บริเวณนั้น ซึ่งอาจมีหลายชนิด เช่น เสียงดัง แรงสั่นสะเทือน ความร้อน เป็นต้น

2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมเคมี (Chemical Environment) ที่ผู้ปฏิบัติงานต้อง เกี่ยวข้อง เช่น สารเคมีชนิดต่างๆที่ใช้เป็นวัตถุดิบ หรือผลผลิตและของเสียต่างๆ ที่ต้องกำจัด โดย ทั่วสารเคมีดังกล่าวอาจจะอยู่ในรูปของแก๊ส ไอฝุ่น ละออง หรืออยู่ในรูปของเหลว เช่น ตัวทำละลายต่างๆ

3. ปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านชีวภาพ (Biological Environment) ของผู้ปฏิบัติงาน มีทั้งชนิดที่มีชีวิต เช่น หนู แมลงสาบ และไม่มีชีวิต เช่น ฝุ่นฝ้าย และฝุ่นเมล็ดพืชต่างๆ

4. ปัจจัยทางเออโกโนมิคส์ (Ergonomics) ซึ่งก็คือ งานบางอย่างที่เร่งรัด ต้อง ทำงานแข่งกับเวลา การทำงานเป็นผลัด การทำงานที่มีชั่วโมงการทำงานที่ยาว การทำงานที่จำเจ ซ้ำซาก

กมลสรรรค์ บุญกว้าง (2550 : 14) ได้จำแนกสภาพแวดล้อมในสถานศึกษาเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ คือ

1.1 สภาพแวดล้อมที่มีชีวิต คือ คนทุกคน พืชและสัตว์ทุกชนิดที่มีในสถานศึกษา

1.2 สภาพแวดล้อมที่ไม่มีชีวิต ซึ่งเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น สภาพอากาศ แสงแดด อุณหภูมิ ทัศนียภาพของลักษณะภูมิประเทศ ลักษณะที่ตั้ง รวมทั้งปรากฏการณ์ ธรรมชาติ

2. สภาพแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งแยกได้หลายประเภท เช่น

2.1 สภาพแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สิ่งที่เราสามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ ซึ่งปรากฏอยู่ในสถานศึกษาในหลายๆลักษณะ คือ

2.1.1 สถานที่ เช่น ภูมิทัศน์ บริเวณต่างๆภายในสถานศึกษา เช่น บริเวณที่พักผ่อนที่ออกกำลังกาย บริเวณการเรียนการสอน พื้นที่ทำการเกษตร ที่อยู่อาศัย สวนหย่อม สวนป่า เป็นต้น

2.1.2 สิ่งปลูกสร้างต่างๆ รั้ว อาคารเรียน อาคารประกอบ ห้องประชุม โรงอาหาร ห้องน้ำห้องส้วม ที่จอดรถ เป็นต้น

2.1.3 ห้องต่างๆ และส่วนประกอบ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ แหล่งเรียนรู้ สถานที่พักผ่อนและป้ายนิเทศ เป็นต้น

2.1.4 สาธารณูปโภค เช่น ถนนหนทาง ทางเชื่อมระหว่างอาคาร การจราจร น้ำ ไฟฟ้า และระบบติดต่อสื่อสาร เครื่องอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โทรศัพท์ สาธารณะ ที่ดื่ม น้ำ ที่ล้างมือและเท้า เป็นต้น

2.1.5 ลักษณะการบริการด้านสุขภาพอนามัย และความปลอดภัย เช่น โรงอาหาร ห้องพยาบาล อาหารและน้ำดื่มที่ใช้ ชยะและมลพิษในสถานศึกษา เวรยาม เครื่องมือป้องกันอุบัติเหตุต่างๆ เช่น สัญญาณแจ้งอุบัติเหตุ เครื่องมือดับเพลิง เครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกอื่นๆ เป็นต้น

2.1.6 เครื่องมือ สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ที่มีในสถานศึกษาสิ่งต่างๆเหล่านี้หากมีความทันสมัย ตรงกับความต้องการ มีความเพียงพอ มีมาตรฐานและคุณภาพ ในสภาพที่ดี จะเป็นสภาพแวดล้อมที่ดึงดูด และสร้างความกระหายใคร่เรียนรู้ให้ผู้เรียน และเสริมการพัฒนาคนที่อยู่ในสถานศึกษาได้เป็นอย่างดี

2.2 สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการอยู่และปฏิบัติงานร่วมกันของคนในสถานศึกษา ซึ่งเกิดจากการปฏิสัมพันธ์ของคนโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ เช่นลักษณะ และแบ่งกลุ่มของคน ประเพณี ความเชื่อ ระเบียบวินัย ระบบและวิธีการติดต่อสื่อสาร การแต่งกาย เพศ วัย และสถานะทางเศรษฐกิจ สังคม ของคน เป็นต้นซึ่งแบ่งได้ 3 ลักษณะ คือ

2.2.1 สภาพแวดล้อมด้านการบริหารจัดการ เช่น โครงสร้างองค์กร ปรัชญา แนวคิด ระบบวิธีการบริหารจัดการ การจัดสำนักงาน นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารจัดการ หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติงาน การติดตามนิเทศ ตรวจสอบ และการประเมินผลงาน การพัฒนาและสร้างขวัญในการทำงาน เป็นต้น

2.2.2 สภาพแวดล้อมด้านการเรียนการสอน การกำหนดวัตถุประสงค์ด้านการเรียนการสอน การจัดกิจกรรมกระบวนการเรียนรู้ การจัดแหล่งเรียนรู้ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก

สะดวกและวัสดุอุปกรณ์เพื่อการเรียนรู้ การให้แรงเสริมแก่ผู้เรียนและผู้สอน การประเมินผล และวัดการเรียนรู้ เป็นต้น

2.2.3 สภาพแวดล้อมด้านปฏิสัมพันธ์ของบุคคล เช่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ครู อาจารย์ และบุคลากรในสถานศึกษา ปฏิสัมพันธ์ระหว่างครู อาจารย์กับนักเรียน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักเรียนนักศึกษา กับนักเรียนนักศึกษา

องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กิลเมอร์ (Gilmer, 1966 : 279 - 283) กล่าวว่า ลักษณะของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เป็นองค์ประกอบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มี 10 ด้าน คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การที่ได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอบอุ่นใจและปลอดภัยที่จะได้ทำงานในองค์การ ซึ่งจากงานวิจัยพบว่าคนที่มีความรู้หรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในงานนี้ มีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) ได้แก่ การได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรม พิจารณาเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ยอมรับและยกย่องชมเชยพนักงานเมื่อปฏิบัติงานดี ส่งเสริมสนับสนุนพนักงานให้ศึกษาต่อ และมีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานมากขึ้น

3. องค์การและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการจัดโครงสร้างขององค์การ การวางนโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติภายในองค์การ ชื่อเสียงขององค์การ และการดำเนินงานขององค์การ

4. ค่าจ้าง (Wages) ได้แก่ เงินเดือนซึ่งเป็นค่าตอบแทนการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณของผลงานและวิธีการจ่ายค่าจ้างที่ยุติธรรมเสมอภาค

5. คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นเรื่องของงานที่ทำอยู่เป็นงานที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่า มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรีและได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะเป็นงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถ เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มเป็นงานท้าทาย และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

6. การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับการเอาใจใส่ ได้รับการตรวจ แนะนำงานอย่างใกล้ชิด และได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน การนิเทศ

งานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพอใจ หรือไม่พอใจต่องานที่ทำได้ การนิเทศงานไม่ดี อาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เขาตัดสินใจย้ายงานหรือลาออกจากรางาน

7. คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่ม ที่มีความคล้ายคลึงกับตน ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน มีความสามัคคีรู้จักหน้าที่ของตน มีกลุ่มทำงานที่ฉลาด มีประสิทธิภาพ

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร เช่น ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรกำลังทำอยู่ และกำลังจะทำในอนาคต การรับรู้เกี่ยวกับสายการทำงานและอำนาจการบังคับบัญชา การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและกระบวนการทำงาน และข่าวสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กร และบุคคลต่างๆ ในองค์กร

9. สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพที่มีความสะอาด มีระเบียบ มีความปลอดภัย เครื่องมือ เครื่องจักร จัดไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะใช้อยู่เสมอ มีอากาศ ถ่ายเทดี ไม่มีเสียงรบกวนและแสงสว่างพอเหมาะ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม มีสถานที่ให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์นันทนาการ มีสถานที่จอดรถ

10. สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ สิทธิประโยชน์และสวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่บุคคลได้รับ ได้แก่ เบี้ยบำนาญบำนาญ วันหยุดพักผ่อนประจำปี การลา ค่ารักษาพยาบาล การจัดประกันภัย เป็นต้น

สเตียร์ (Streer, 1977 : 365-366) กล่าวถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีดังนี้

1. โครงสร้างของงาน (Task Structure) หมายถึงวิธีการต่างๆ ที่ถูกใช้เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ วิธีการเหล่านี้ถูกกำหนดโดยองค์กร

2. ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลและการลงโทษ (Reward Punishment Relationship) หมายถึง การให้รางวัลเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือน

3. การรวมศูนย์ในการตัดสินใจ (Decision Centralization) หมายถึง การตัดสินใจสำคัญๆ จะถูกรวมศูนย์อยู่กับนักบริหารระดับสูง

4. การเน้นถึงความสำเร็จ (Achievement Emphasis) หมายถึง ความปรารถนาของบุคลากรในองค์กรที่จะทำงานที่ดี และช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

5. การเน้นฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง ระดับที่องค์กรพยายามสนับสนุนการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร โดยฝึกอบรม และการพัฒนาประสบการณ์แก่สมาชิกขององค์กร

6. ความมั่นคงและความเสี่ยง (Security Versus Risk) หมายถึงระดับของความกดดันต่าง ๆ (Pressures) ภายในองค์กรที่สร้างความรู้สึกไม่มั่นคงของสมาชิกขององค์กร

7. การเปิดเผยและการพยายามปกป้องตนเอง (Openness Versus Defensiveness) หมายถึง ระดับที่บุคลากรในองค์กรพยายามที่จะปิดบังความผิดพลาดของตนเอง โดยที่ไม่ยอมเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา

8. สถานภาพและขวัญกำลังใจ (States and Morale) หมายถึง ความรู้สึกทั่ว ๆ ไปของบุคลากรที่มีต่อองค์กรแห่งนี้ว่าเป็นสถานที่ที่เหมาะสมแก่การทำงาน

9. การยอมรับในผลงานและการป้อนกลับ (Recognition and Feedback) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์กรทราบว่า ผู้บังคับบัญชาตระหนักถึงผลงานและสนับสนุนในการทำงาน

10 ความยืดหยุ่นและความสามารถขององค์กร (General Organization Competence and Flexibility) หมายถึง ระดับที่องค์กรรู้สึกว่าเป็นเป้าหมายขององค์กรคืออะไร และ กำลังทำอะไร องค์กรมีความสามารถและยืดหยุ่นเพียงพอที่จะรู้ว่าปัญหาอะไรจะเกิดขึ้น และควรจะตอบสนองปัญหาอย่างไร

มอสส์ (Moos, 1983) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานแบ่งเป็น 10 ด้าน คือ

1. ความเกี่ยวข้องในการทำงาน (Involvement) เป็นลักษณะความต้องการการมีส่วนร่วม มีโอกาสที่จะเสนอแนะ การได้รับการยอมรับด้านความคิดเห็น ทำให้รู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและมีความเคารพในตนเองมากขึ้น การที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ได้ผสมผสานความรู้ ทักษะและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ความขัดแย้งจะไม่เกิดขึ้น งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

2. การได้รับการสนับสนุน (Support) การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาเป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่ง จะส่งเสริมหรือหยุดยั้งประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล

3. การได้รับการกระตุ้นให้ได้แสดงออก (Spontaneity) ผู้บังคับบัญชาจะเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเต็มที่ ถ้าบุคคลไม่มีความกล้าในการแสดงออกการติดต่อสื่อสารจะทำได้ไม่เต็มที่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีประสิทธิผลมากที่สุดจะไม่ถูกนำออกมาแก้ปัญหา การเปิดโอกาสอาจทำได้ในลักษณะให้อภิปรายแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหา ความมีอิสระและความมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น จะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. ความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) เป็นลักษณะที่พนักงานมีอิสระที่จะใช้ความคิดริเริ่มของตนเอง มีความรับผิดชอบในการทำงาน และงานชิ้นนั้นจะสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับตัว

พนักงาน ความไม่มีอิสระในการทำงานและไม่มีอำนาจในการทำงานเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเหนื่อยหน่ายในอาชีพได้ เนื่องจากว่าพนักงานอาจมีความรู้สึกที่ไม่สามารถที่จะควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงานได้

5. การได้รับการแนะนำเรื่องการทำงาน (Practical Orientation) ลักษณะการให้คำแนะนำในเรื่องการทำงาน เป็นการพัฒนาบุคคลโดยจัดให้มีการแนะนำและฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้พนักงานได้มีการปรับปรุงทักษะในการทำงาน เมื่องานเริ่มมีความยุ่งยากทางเทคนิค และเป็นงาน เฉพาะอย่างยิ่ง มากยิ่งขึ้น ในทางตรงข้าม ถ้ามีสิ่งใหม่ๆทางด้านเทคโนโลยี เช่น มีวิธีการผลิต มีการจัดโครงสร้างของบทบาทและการรับผิดชอบต่องานใหม่ การเปลี่ยนแปลงองค์การอาจก่อให้เกิด ความตึงเครียดได้ อันเนื่องมาจากการขาดการแนะนำและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องการทำงาน

6. การได้รับคำแนะนำปัญหาส่วนบุคคล (Personal Problem Orientation) คือ เมื่อพนักงานมีปัญหาเกิดขึ้น และไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาด้วยตนเอง ผู้บังคับบัญชาอาจกระตุ้นให้พนักงานได้แสดงความรู้สึกออกมา โดยผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่ให้คำปรึกษา ต้องมีทักษะอย่างดี ในการฟังปัญหาของพนักงาน แล้วกระตุ้นหรือสนับสนุน ให้พนักงานเล่าปัญหาให้ฟัง ตลอดจนให้พนักงานเข้าไปปัญหาที่เกิดขึ้นและพยายามแก้ไข้ปัญหา เมื่อพนักงานที่ได้รับการให้คำปรึกษาทำให้สามารถลดความเครียดทางอารมณ์ได้ รู้สึกสบายขึ้นเมื่อได้ระบายให้ผู้อื่นฟัง ความกดดันที่เกิดขึ้นจะลดลง

7. การแสดงความโกรธและความก้าวร้าว (Anger and Aggression) คือ การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น สามารถที่จะโต้แย้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเสรี โดยที่สามารถแสดงความโกรธและก้าวร้าวต่อผู้อื่นได้อย่างเปิดเผย

8. การสั่งการและระเบียบในองค์การ (Order and Organization) คือ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ การสร้างความเชื่อถือให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานฟังและปฏิบัติตาม

9. ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน (Program Clarity) คือ ลักษณะงานที่มีความชัดเจน มีขอบเขตความรับผิดชอบ และมีความเข้าใจในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

10. การควบคุมโดยผู้บังคับบัญชา (Staff Control) คือ รูปแบบของการบังคับบัญชา การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการเป็นตัวแปรส่งผ่านครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดการมีส่วนร่วม ปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษา แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงเอกสารและ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้สรุปเป็นปัจจัยแวดล้อมในการทำงานเพื่อใช้ในศึกษา ประกอบไปด้วยปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ 1) การสนับสนุนจากผู้บริหาร 2) ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน 3) การได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพ และ 4) สิ่งจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสนับสนุนของผู้บริหาร

ผู้บริหาร (Management Staff) ตามความหมายของนิยามศัพท์ประกันคุณภาพของมาตรฐานประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (CU-QA 84) (2544) หมายถึง บุคคล หรือ คณะบุคคลผู้ควบคุม กำกับ ดูแลองค์กร โดยความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility) ตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2544 : 20) ผู้บริหารระดับสูงจะต้องจัดให้มีหลักฐานที่แสดงถึงความ มุ่งมั่นของตนที่มีต่อการพัฒนา การนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติใช้ และการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์ สุดา สุวรรณภิรมย์ (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการเกี่ยวกับการใช้อิทธิพลซึ่งเป็นอำนาจภายในของผู้นำ เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ คุณธรรม ซึ่งเป็นอำนาจจริง ๆ ที่ตนเองมีอยู่ และอำนาจที่บุคคลนั้น ได้รับจากการดำรงตำแหน่ง ซึ่งเป็นอำนาจการยอมรับจากกลุ่มแสดงพฤติกรรมให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และให้เกิดแรงกระตุ้นภายในกลุ่ม ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ทางสังคม สามารถเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์และนำไปสู่เป้าหมายองค์กร

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างมากในการที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในกิจกรรมของหน่วยงาน ทั้งนี้จากงานวิจัยของวาสนา สะอาด และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พบว่า ผู้บริหารและนโยบายส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ มัธติ แวดราแม และคณะ (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ พบว่า ปัจจัยด้านผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการประกันคุณภาพภายในที่บูรณาการกับงานปกติ อีกทั้งจินตนา เทียมทิพร และคณะ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพฯ พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะผู้บริหารส่งผลต่อการดำเนินงานประกัน

คุณภาพภายในของสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตกรุงเทพ และยังมีส่งผลต่อระบบประกันคุณภาพภายในอีกด้วย ซึ่งจากงานวิจัยของ วรณารัตน์ ประทุมสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับพงค์รัช วิวังสุ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน

ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป ได้มาร่วมงานเป็นทีม มีการปฏิสัมพันธ์กันในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน ตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน ขั้นตอนการประเมินผลการทำงาน และขั้นตอนการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน ซึ่งทุกคนมีเป้าหมายร่วมกัน มีการประสานงานและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน รวมไปถึงการตัดสินใจร่วมกันและรับผิดชอบร่วมกันในการทำงาน

ตามแนวทฤษฎีองค์กรและการบริหารของเอลตัน เมโย (Mayo, 1930 อ้างถึงใน Rice, 1982 : 70-74) เน้นการทำงานเป็นทีมเพื่อช่วยเพิ่มความสำเร็จขององค์กร พบว่า ทีมงานจะร่วมกันกำหนดเงื่อนไขการทำงานร่วมกันตาม เพื่อให้บรรลุตามแนวทางหรือเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับข้อสรุปของทฤษฎีหมุดเชื่อมโยง (Linking Pin Function Theory) (Likert, 1967) พบว่า 1) การทำงานเป็นกลุ่มจะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและทำให้มี สิ่งจูงใจในการทำงาน ปฏิบัติงานมากขึ้น ทั้งนี้พบว่าโดยหลักการแล้วองค์กรจะสัมฤทธิ์ผลก็ต่อเมื่อทุกคนมีความร่วมมือกัน ปฏิบัติงานมีใช้ต่างคนต่างแยกกันปฏิบัติงาน 2) การปฏิบัติงานเป็นกลุ่มโดยอาศัยความร่วมมือเป็นข้อกำหนดที่ใช้ได้ดีในทุกองค์กรทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน 3) หลักการสำคัญของการทำงานในลักษณะนี้คือทุกคนต้องมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของ กระบวนการทำงาน และมีความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับไดเยอร์ (Dyer, 1977 : 46-49) อธิบายตามแนวคิดของวงจรการสร้างทีมงาน กล่าวว่าการมีส่วนร่วมต้องมาจากความร่วมมือในการทำงานตามวงจรการสร้างทีมงาน ซึ่งเริ่มจากการร่วมมือกันค้นหาปัญหาในองค์กร มีการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ร่วมมือกันวางแผนและดำเนินการตามแผนงาน จนกระทั่งถึงการร่วมมือกันเพื่อประเมินผลการดำเนินงาน

จากประมวลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยจากงานวิจัยของวรรณรัตน์ ประทุมสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของพงษ์วิชัย วิวังสุ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวกับความร่วมมือของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การได้รับการฝึกอบรม

บัคเลย์ และคาเทิล (Buckley & Caple, 1995 : 13) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่าเป็นการวางแผนและพยายามอย่างเป็นระบบที่จะสร้างหรือพัฒนาความรู้ (Knowledge) หรือทักษะ (Skill) หรือเจตคติ (Attitude) โดยผ่านประสบการณ์การรับรู้ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เช่นเดียวกับเคอิวัลย์ ลีมอริชชาติ (2531 : 2) ที่ให้ความหมายการฝึกอบรมว่าเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ (Learning) เฉพาะอย่างของบุคคล เพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือความชำนาญ และเจตคติอันเหมาะสม จนสามารถก่อให้เกิดความ เปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและเจตคติ เพื่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ และเป็นการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน สอดคล้องกับความหมายของบุญเลิศ ไพรินทร์ (2538 : 9) ที่ให้ความหมายการฝึกอบรมว่า เป็นกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้สามารถเอาไปใช้ในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและอนาคตได้เป็นอย่างดี

โดยสรุปการฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยผ่านการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างพัฒนาความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อมุ่งให้สามารถนำเอาไปใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

ทั้งนี้จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมควรมีความชัดเจนมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้และในตอนสุดท้ายของการฝึกอบรมหรือในแต่ละขั้นตอนของการฝึกอบรมเป็นการคาดหวังให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถจะทำอะไรภายใต้เงื่อนไขของการเรียนรู้ที่ใช้ในการฝึกอบรมและเกณฑ์

มาตรฐาน (Standard) ที่จะต้องไปถึงเพื่อแสดงถึงระดับของความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Buckley & Caple, 1995 : 123) นอกจากนี้แวกเลย์และลาทัม (อ้างถึงในชูชัย สมิทธิไกร, 2540) จาก Developing and Training Human Resources in Organizations กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม 3 ประการ คือ 1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) ของแต่ละบุคคล ซึ่งการตระหนักรู้ในตนเองเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง เช่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท และการรับผิดชอบของตนเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริง ปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น 2) เพิ่มพูนทักษะในการทำงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรืออีกหลายด้านก็ได้ เช่น การปกครองบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การใช้คอมพิวเตอร์ในกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น และ 3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคลที่จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่งจะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลอาจมิได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่และผลงานอาจจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากผลการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการประกันคุณภาพการศึกษาของ วรรณรัตน์ ประทุมสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ พงศ์รัชช วิวังสุ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้วยเช่นกัน

4. แรงจูงใจในการทำงาน

การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันภายใต้สถานการณ์เดียวกันนั้น มิใช่เป็นเพราะมีความรู้ความสามารถ มีสติปัญญา และประสบการณ์ที่แตกต่างกันเท่านั้น แต่มีปัจจัยที่สำคัญยิ่งกว่าอีกประการหนึ่งคือการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับแรงจูงใจใน

การทำงานที่แตกต่างกัน เป็นเหตุให้แต่ละคนเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถในการทำงานมากขึ้น แตกต่างกันไปด้วย

แรงจูงใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์เพราะเป็นตัวการที่ทำให้เกิดพลังในพฤติกรรมมนุษย์ (Andreas, 1970 : 505) มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้หลายประการ ซึ่งส่วนใหญ่สอดคล้องกันว่าแรงจูงใจเป็นนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่เป็นสิ่งที่มียุทธิพลกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนั้นๆ นอกจากนี้จะช่วยกระตุ้นทำให้มนุษย์ เคลื่อนไหวและกระทำกิจกรรมต่างๆ แล้วยังเป็นสิ่งชักนำให้มนุษย์ประพฤติปฏิบัติตนอย่างมีทิศทางเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (โชติ เกิดบัณฑิต, 2539 : 17) กล่าวว่าการจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังกระตุ้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและควบคุมแนวทางพฤติกรรม โดยแบ่งออกเป็นประเภท คือ แรงจูงใจทางร่างกาย (Physiological Motives) เป็นแรงจูงใจที่เนื่องมาจากความต้องการทางร่างกาย แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ ทั้งนี้แบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

- 1) ความต้องการเกี่ยวกับทรัพย์สินสิ่งของ
- 2) ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจ ความปรารถนา ความมีเกียรติยศชื่อเสียง
- 3) ความต้องการเกี่ยวข้องกับอำนาจ
- 4) ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจระหว่างบุคคล และ
- 5) ความต้องการทางสังคมอย่างอื่น เช่น การพักผ่อนหย่อนใจ ต้องการแสดงความคิดเห็น เป็นต้น และแรงจูงใจส่วนบุคคล (Personal Motive) เป็นแรงจูงใจของบุคคลแต่ละคน ซึ่งจะมีความ แตกต่างกันไป มีรากฐานจากความต้องการทางร่างกาย และสังคมประกอบกัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

โดย วรรณรัตน์ ประทุมสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิต คือ แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาและยังสามารถทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ ซึ่งสอดคล้องกับ พงศ์วิรัช วิวังสุ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ตัวแปรลักษณะทางจิต คือ แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาและสามารถนำไปทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้ คิดเป็นร้อยละ 47.6

การทดสอบตัวแปรส่งผ่าน (การวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน)

ความหมายของตัวแปรส่งผ่าน (Mediator)

ตัวแปรส่งผ่านในบางครั้งอาจถูกเรียกว่า ตัวแปรคั่นกลางหรือตัวแปรสื่อผ่าน เพื่อแสดงให้เห็นบทบาทของตัวแปรระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

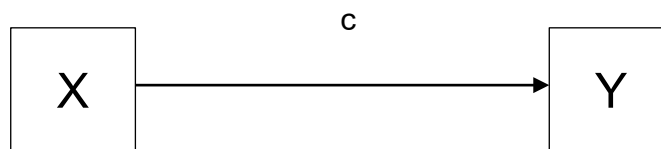
บารอน และเคนนี่ (Baron & Kenny, 1986 : 1773) กล่าวว่า ตัวแปรส่งผ่านทำหน้าที่เป็นตัวแปรที่สามที่อธิบายกลไกความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

เฟรเซอร์ บาร์รอน และทิกซ์ (Frazier, Baron & Tix, 2004 : 116) กล่าวว่า ตัวแปรส่งผ่านเป็นตัวแปรที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายและตัวแปรตาม

แมคคินนอน (MacKinnon, 2008 : 9) กล่าวว่า ตัวแปรส่งผ่านเป็นสื่อกลางความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

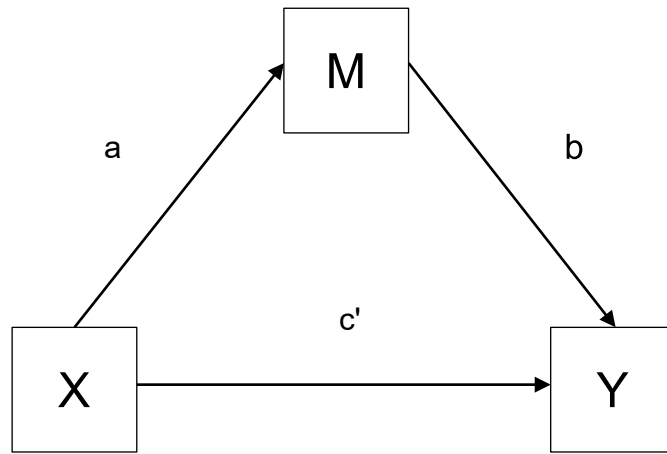
โมเดลตัวแปรส่งผ่าน (Single Mediator Model)

บารอน และเคนนี่ (Baron & Kenny, 1986) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์ค่าอิทธิพลตัวแปรส่งผ่านสามารถนำมาใช้ทดสอบความตรงเชิงสาเหตุตามทฤษฎีได้ แต่ทั้งนี้ก็ยังมียุทธวิธีใหม่ๆ ที่นำมาวิเคราะห์นี้ใช้การทดสอบด้วย เช่น Spencer & Zanna (2005) นำไปใช้ในกระบวนการทดสอบทางจิตวิทยาด้วยวิธีการทดลอง การออกแบบการทดลองที่แสดงให้เห็นถึงกระบวนการของตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม และได้อธิบายสภาพให้เห็นว่าเมื่อใดที่มีการนำตัวแปรส่งผ่านในการศึกษา ควรนำวิธีนี้ไปเป็นทางเลือกหนึ่งในการวิเคราะห์ โดยวิธีวิเคราะห์อิทธิพลตัวแปรส่งผ่านของตัวแปรอิสระ X ผ่านตัวแปรส่งผ่าน M ไปยังตัวแปรตาม Y แสดงได้ดังนี้



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

จากภาพ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่สร้างขึ้น โดยทั่วไปจะพิจารณาตัวแปร X ซึ่งสันนิษฐานว่าจะมีผลต่อตัวแปร Y เส้นทาง c จะเรียกว่า Total Effect หรือ อิทธิพลรวม ซึ่งจากโมเดลนี้จะไม่มียุทธวิธีของตัวแปรส่งผ่าน



ภาพ 2 โมเดลอิทธิพลตัวแปรส่งผ่าน

จากภาพ 2 แสดงรูปแบบโมเดลอิทธิพลตัวแปรส่งผ่านในความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยเริ่มจากการส่งอิทธิพลของตัวแปร X อ้อมผ่านตัวแปร M ซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่าน และตัวแปร M จะรับอิทธิพลของตัวแปร X ส่งผ่านไปถึงตัวแปร Y เมื่อมีการเกิดขึ้นของกระบวนการดังกล่าวนี้จะถือว่าเป็นกระบวนการอิทธิพลส่งผ่านที่สมบูรณ์ และมีผลให้เส้นทางอิทธิพลจากตัวแปร X ไปยัง Y มีค่าอิทธิพลทางตรงลดลงจากขนาดที่แท้จริง แต่ยังคงให้ค่าที่ต่างจากศูนย์ เมื่อมีตัวแปรส่งผ่านเข้ามาควบคุมเส้น c' เรียกว่า อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และ M เรียกว่า ตัวแปรส่งผ่าน (Mediator or Intervening Variable) การส่งผ่านอิทธิพลของตัวแปรบางส่วนมีผลให้เส้นทาง X ไป Y มีค่าอิทธิพลลดลงจากขนาดที่แท้จริง แต่ยังคงให้ค่าที่ต่างจากศูนย์ เมื่อตัวแปรส่งผ่านเข้ามาควบคุม

ขั้นตอนการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน

บาร์อน และเคนนี่ (Baron & Kenny, 1986) ได้อธิบาย 4 ขั้นตอนการกำหนดวิธีการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลส่งผ่านไว้ดังนี้ (ทัศนีย์ นิลสูงเนิน, 2551)

ขั้นตอนที่ 1 ควรให้แสดงว่าตัวแปรต้น X นั้นมีผลให้เกิดผลลัพธ์ในตัวแปรตาม Y แสดงได้จากสมการถดถอย โดยตัวแปร X จะเป็นตัวทำนาย (ใช้การประมาณค่าทดสอบเส้นทาง c) ในขั้นตอนนี้จะเป็นการกำหนดค่าอิทธิพลของตัวแปรที่สัมพันธ์กัน แต่อาจจะไม่มีค่าอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่าน

ขั้นตอนที่ 2 ควรแสดงให้เห็นว่าตัวแปรต้น X นั้นมีความสัมพันธ์กับตัวแปรส่งผ่าน โดยให้ M เป็นสัญลักษณ์ ซึ่งจะเห็นได้จากสมการถดถอย และใช้ตัวแปร X เป็นตัวทำนาย (ใช้การ

ประมาณค่าและทดสอบเส้นทาง a) ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรส่งผ่านสามารถรับอิทธิพลจากตัวแปรต้นไปยังตัวแปรตามได้

ขั้นตอนที่ 3 การแสดงให้เห็นว่าตัวแปรส่งผ่านนั้นมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยตัวแปรตามใช้ Y เป็นสัญลักษณ์กำหนดในสมการถดถอย และตัวแปร X กับตัวแปร M จะเป็นตัวแปรทำนาย (ใช้ในการประมาณค่าและทดสอบเส้นทาง b) ซึ่งตัวแปรส่งผ่านอาจจะไม่มีผลต่อตัวแปรตามมากนัก คือ ตัวแปรส่งผ่านและตัวแปรตามอาจจะสัมพันธ์กัน เนื่องจากทั้งสองตัวแปรเป็นผลอันเกิดจากตัวแปรต้น X ดังนั้น ตัวแปรต้นจะต้องมีการกำหนดและควบคุมผลอันจะเกิดจากตัวแปรส่งผ่านและส่งอิทธิพลต่อตัวแปรผลลัพธ์ด้วย

ขั้นตอนที่ 4 ในการกำหนด M หรือ ตัวแปรส่งผ่านที่สมบูรณ์ในกระบวนการความสัมพันธ์ของตัวแปร X และ Y จะต้องมีการควบคุม M (ซึ่งมีผลต่อขนาดอิทธิพลของเส้นทาง c') ในส่วนของความสัมพันธ์ตัวแปร X ต่อ Y ค่าอิทธิพลที่เกิดขึ้นจะเป็นศูนย์ โดยในขั้นตอนที่ 3 และ 4 การประมาณค่าอิทธิพลจะใช้วิธีการที่เหมือนกัน

หากทั้ง 4 ขั้นตอนนี้เกิดขึ้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จะไม่เปลี่ยนแปลงจากสมมติฐานและตัวแปร M จะเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สมบูรณ์ของกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับ Y ถ้ากรณีที่ขั้นตอนที่ 1-3 เกิดขึ้นแต่ขั้นตอนที่ 4 ไม่เกิดขึ้น อิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านที่เกิดขึ้นบางส่วนจะเป็นเพียงตัวบังชี้

ถ้าขั้นตอนที่ 2 (ใช้ทดสอบเส้นทาง a) และขั้นตอนที่ 3 (ใช้ทดสอบเส้นทาง b) เกิดขึ้นจะสามารถถดอิทธิพลทางตรงของ X ต่อ Y และหากในการทดสอบสมมติฐานเส้นทาง ab ให้ค่าเป็นศูนย์ ซึ่งอาจจะเป็นการพิจารณาค่าโดยรวม แต่โดยทั่วไปนั้นต้องการให้เกิดขึ้นเท่ากับ 0.05 แต่ในการกำหนดค่าแอลฟาที่ใช้ในการทดสอบเส้นทาง a, b นั้นควรจะมีค่าต่ำสุดเพียง 0.0253 จะถือว่าเป็นความคลาดเคลื่อนประเภทที่ 1

กล่าวโดยสรุป คือ กระบวนอิทธิพลส่งผ่านจะเกิดขึ้นได้อย่างสม่าเสมอด้วยข้อมูลที่นำวิเคราะห์ และจากขั้นตอนนี้ ค่าความเชื่อมั่นที่ได้ในการวิเคราะห์อาจจะเป็นศูนย์หรือไม่เป็นศูนย์ หรืออาจจะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ บารอน และเคนนี่ (Baron & Kenny, 1986) เนื่องจากค่าความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นนั้นอาจมาจากกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ และค่าความเชื่อมั่นสูงที่ได้จากการวิเคราะห์ อาจไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ถ้ามาจากกลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ดังนั้น ขั้นตอนทั้งหมดนี้จึงไม่ควรนำมานิยามเกี่ยวเนื่องกับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งนัยสำคัญทางสถิติควรมาจากสารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล แต่สารสนเทศอื่นๆ อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ได้จากวิธีทางสถิติที่นำมาใช้ตัดสินใจ ตัวอย่างเช่น ในกรณีที่เส้นทาง a มีอิทธิพลขนาดใหญ่ แต่เส้นทาง b เป็นศูนย์ และเส้นทาง c มีค่าเท่ากับ c' ซึ่งเป็นไปได้อย่างมากที่การทดสอบทางสถิติให้ค่า c' ไม่มีนัยสำคัญ (เนื่องจากมี

Collinearity ความสัมพันธ์ของเส้นตรงที่เหมือนกันของ X กับ M) ในขณะที่ c มีนัยสำคัญ ซึ่งอาจจะแสดงให้เห็นว่าเป็นผลจากอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านที่สมบูรณ์แบบ แต่ในความเป็นจริงไม่มีอิทธิพลของตัวแปรส่งผ่านใดๆ เกิดขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปาริฉัตร จันทรนวล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการคาดการณ์ระดับความสำเร็จในการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วย ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และด้านผลลัพธ์ โดยภาพรวมระดับความเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งด้านผลลัพธ์เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า และด้านกระบวนการ ส่วนระดับปฏิบัติที่คาดการณ์ของการดำเนินการตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระดับหลักสูตรประจำปีการศึกษา 2557 ทั้ง 6 องค์ประกอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยองค์ประกอบที่ 5 หลักสูตร การเรียน การสอน การประเมินผู้เรียน เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ องค์ประกอบ ที่ 4 อาจารย์ องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา และองค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต และอาจารย์ที่สังกัดคณะต่างๆ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตรของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคณะแต่ละคณะมีการจัดการเรียนการสอนที่แตกต่างกัน มีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน รวมทั้งมีลักษณะนักศึกษาที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้อาจารย์ที่สังกัดคณะต่างๆ มีความคิดเห็นต่อปัจจัยความสำเร็จในการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระดับหลักสูตรของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาแตกต่างกัน

ราไพ หมั่นสระเกษ (2557) ศึกษาการมีส่วนร่วมและปัญหาอุปสรรคจากการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครราชสีมา ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 13 ประเด็น ได้แก่ 1) การร่วมกำหนด ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย 2) การร่วมกำหนดแผนการดำเนินงานที่ตอบสนองปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของมหาวิทยาลัย 3) การร่วมกำหนดนโยบายการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 4) การร่วมรับรู้นโยบายและทิศทาง การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา 5) การร่วมปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และแผนการดำเนินงาน 6) การเข้าร่วมในกิจกรรมหรือโครงการที่ส่งเสริมการผลิต บัณฑิตให้มีคุณภาพ 7) การเข้าร่วมในกิจกรรม/โครงการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึง

ประสงค์ 8) การมีส่วนร่วมในการผลิตและเผยแพร่ผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ หรืองานสร้างสรรค์
 9) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการให้บริการทางวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม
 10) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม 11) การมีส่วนร่วมในการ
 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีสถาบันที่มีการบริหารและการจัดการที่ดีเป็นไปตาม หลักธรรมาภิบาล
 (Good Governance) 12) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับทางการเงิน ตาม
 ระบบที่วิทยาลัยกำหนด และ 13) การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตาม
 กระบวนการ PDCA อย่างต่อเนื่อง และศึกษาปัจจัย ด้านบุคลากร ด้านระบบและกลไกการประกัน
 คุณภาพการศึกษา และด้านการบริหารระบบคุณภาพ โดยการศึกษพบว่า การมีส่วนร่วมในการ
 ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัญหาอุปสรรคที่พบจาก
 การมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับน้อย

วุฒิชัย อารักษ์โพชนงค์ (2556) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วม
 ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตาม
 ระบบคุณภาพภายใน ได้ศึกษาการรับรู้ระบบคุณภาพภายใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) การรับทราบระบบ
 คุณภาพภายใน 2) การเลือกรับระบบคุณภาพภายใน 3) การทำความเข้าใจระบบคุณภาพภายใน
 และการบันทึกและจดจำระบบคุณภาพภายใน ศึกษาทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน 3 ด้าน
 ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพภายใน 2) ด้านพฤติกรรมที่มีต่อระบบคุณภาพ
 ภายใน และ 3) ด้านความรู้สึกต่อระบบคุณภาพภายใน และศึกษาการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพ
 ภายใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสนับสนุนข้อมูลในระบบคุณภาพภายใน 2) ด้านการร่วม
 แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระบบคุณภาพภายใน 3) ด้านการติดตามประเมินผลในระบบคุณภาพ
 ภายใน 4) ด้านการวางแผนร่วมกันในระบบคุณภาพภายใน โดยการศึกษาพบว่า ระดับการรับรู้
 ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และระดับการ
 ดำเนินงานหรือประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
 ตัวแปรทุกตัวมีความสัมพันธ์ในทางบวก ซึ่งสามารถนำไปหาความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างตัว
 แปร และการรับรู้ด้านการทำความเข้าใจ ทัศนคติด้านความเข้าใจและความรู้สึกมีอิทธิพลในทางบวก
 ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน และการมีส่วนร่วมด้านการสนับสนุน
 ข้อมูล และด้านการติดตามประเมินผล มีอิทธิพลในทางบวกต่อการดำเนินงานของบุคลากรสาย
 สนับสนุน มีการสรุปและอภิปรายผล รวมทั้งประโยชน์ทางการศึกษา

นุตสรา มิ่งมงคล (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ
 การศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 สุรินทร์มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการ

มีส่วนร่วมในการวางแผนงาน นโยบายและโครงการ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบประกันคุณภาพภายใน ด้านการมีส่วนร่วมในการควบคุมและตรวจสอบระบบประกันคุณภาพภายใน และการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบหลักประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับมาก และเมื่อการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำแนกตามเพศ อายุ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ทำให้การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่ต่างกันทำให้การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาราชภัฏสุรินทร์แตกต่างกัน

เกษรา ตรีไพชยนต์ศักดิ์ (2556) ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สาขาวิชาในระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และ 4) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและแก้ไข โดยการศึกษาพบว่า โดยรวมแล้วบุคลากรมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในระดับมากทั้ง 4 ด้าน

ประภาศ ปานเจียง (2555) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน และ 4) การมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและแก้ไข และได้ศึกษาปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรมหรือให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และสิ่งจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการศึกษาพบว่าบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ ตำแหน่ง อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของบุคลากรที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ส่วนบุคลากรปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหารหน่วยงาน ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน การได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพ และแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพของบุคลากรที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และปัจจัยแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยหาดใหญ่ด้านการสนับสนุนต่าง ๆ จากผู้บริหาร ด้านความร่วมมือของผู้ร่วมงาน ด้านการได้รับการฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาและปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน

ด้านการได้รับแรงจูงใจหรือกำลังใจในการทำงานประกันคุณภาพ การศึกษามีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สถาพร ถาวรธิวาสน์ (2555) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในการวางแผน 2) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน 3) การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและประเมินผล และ 4) การมีส่วนร่วมในการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน โดยการศึกษาพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมมากที่สุดคือ ขั้นตอนการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน รองลงมาคือ ขั้นตอนการดำเนินการ ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินผล และขั้นตอนการวางแผน ตามลำดับ ผลการศึกษาปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้บริหารการศึกษาให้ความสำคัญทั้งขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการดำเนินการ ขั้นตอนติดตามและประเมินผล และขั้นตอนการนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน บุคลากรขาดทักษะและความเข้าใจจึงทำให้การทำหลักฐานประกันคุณภาพขาดความสมบูรณ์ ส่วนระดับของปัญหาในการประกันคุณภาพ พบว่า ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินผล มีปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ขั้นตอนการดำเนินการ และขั้นตอนการวางแผน ตามลำดับ ส่วนระดับของการแก้ไขปัญหาในการประกันคุณภาพ พบว่า ขั้นตอนการดำเนินการ ต้องการให้แก้ไขมากที่สุด รองลงมาคือขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินผล และ การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาทุกขั้นตอน และวิธีการแก้ไขปัญหา บุคลากรสายวิชาการแตกต่างกับบุคลากรสายสนับสนุนอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กฤติยาภรณ์ ตันป้า (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีอายุมากที่สุด 53 ปี และน้อยที่สุด 24 ปีมีอายุเฉลี่ย 30 ปี และส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีวุฒิการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาโทมากที่สุด รองลงมาวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนผู้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อยมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาเอก ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 2-3 ปี รองลงมามีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ในช่วง 4 - 5 ปี และมีเพียงผู้ให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อย มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี และส่วนใหญ่สังกัดสำนักวิชาการสังกัดสำนักงานวิทยาลัยฯ รองลงมาสังกัดกลุ่มงานสนับสนุนวิชาการ สังกัดสำนักงานวิทยาลัยฯ กลุ่มงานบริหาร นอกจากนี้ยังสังกัดศูนย์นวัตกรรม ความรู้ และผลการศึกษาการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามกระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

การวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง แก้วไข พบว่า บุคลากรระบุว่ามีส่วนร่วมในระดับปานกลาง

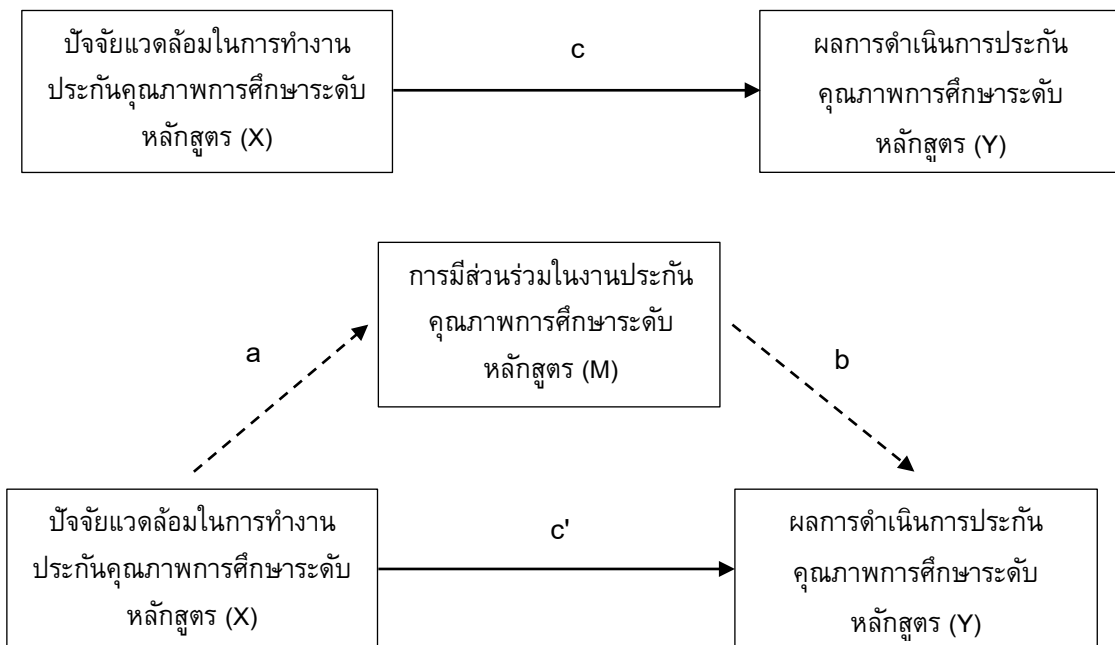
นาตยา พลับเกลี้ยง (2552) ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้ศึกษาปัจจัยในการมีส่วนร่วมใน 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเตรียมการ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนดำเนินการตามแผน ขั้นตอนตรวจสอบและประเมินผล ขั้นตอนนำผลการประเมินมาปรับปรุง และขั้นตอนจัดทำรายงานประจำปี โดยการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร รายงานด้านบุคลากรมีส่วนร่วมในระดับมากทุกขั้นตอนเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนการเตรียมการ ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนดำเนินการตามแผน ขั้นตอนนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน ขั้นตอนการตรวจสอบประเมินผล ขั้นตอนจัดทำรายงานประจำปี

แจ่มนภา สะไบบาง (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในเรื่องการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ด้านการวางแผนการประกันคุณภาพ ด้านการดำเนินการประกันคุณภาพ ด้านการประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า ผู้ให้ข้อมูลมีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง

กมลมาลย์ ศรีโพธิ์ (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลจากการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาของบุคลากรในการดำเนินการประกันคุณภาพของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายได้พบว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผน การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบ อยู่ในระดับน้อย และเมื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมาก จำแนกตามสายงาน พบว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินแผ่นดิน) พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) มีส่วนร่วมในการวางแผนมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบ อยู่ในระดับน้อย และเมื่อจำแนกตาม ระดับการศึกษา และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยก็ได้กำหนดตัวแปรปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) การสนับสนุนจากผู้บริหาร 2) ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน 3) การได้รับการฝึกอบรมหรือให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ 4) สิ่งจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วม แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบไปด้วย 1) ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน 2) ด้านการดำเนินการตามแผน 3) ด้านการตรวจสอบประเมินผล และ 4) ด้านการนำผลประเมินมาปรับปรุง โดยที่ผู้วิจัยต้องการทราบถึงระดับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน และการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการที่ส่งผลกระทบต่อผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อีกทั้งผู้วิจัยสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีการมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการเป็นตัวแปรส่งผ่าน ถ้าการมีส่วนร่วมของบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านจะสามารถรับอิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน แล้วส่งผ่านไปยังผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามได้หรือไม่ ซึ่งสามารถอธิบายได้ตามกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพ 3 กรอบแนวคิด