



วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: การวิจัยแบบ
ผสมผสานวิธีการ

Quality Culture of the Workforce in Public Higher Education
Institutions: A Mixed Methods Approach

อิสระ ทองสามสี
Isara Tongsamsi

วิทยานิพนธ์นี้สำหรับการศึกษิตตามหลักสูตรปริญญา
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements for the Degree of
Doctor of Philosophy in Management
Prince of Songkla University

2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: การวิจัยแบบ
ผสมผสานวิธีการ

ผู้เขียน นายอิสระ ทองสามสี

สาขาวิชา การจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.อาคม ใจแก้ว)

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นิรันดร์ จุลทรัพย์)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อาคม ใจแก้ว)

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชิตชนก เขิงเขาว์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชิตชนก เขิงเขาว์)

.....
(ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์)

.....กรรมการ
(ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์)

.....กรรมการ
(ดร.ชาลี ไตรจันทร์)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำหรับ
การศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

.....
(ศาสตราจารย์ ดร.อมรรัตน์ พงศ์ดารา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้เป็นผลมาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วน
เกี่ยวข้องทุกท่านไว้ ณ ที่นี้

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อาคม ใจแก้ว)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นายอิสระ ทองสามสี)

นักศึกษา

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และ
ไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นายอิสระ ทองสามสี)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ
ผู้เขียน	นายอิสระ ทองสามสี
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ แบบการวิจัยที่ใช้เป็นการผสมผสานวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในรูปแบบคู่ขนานเข้าหากันภายใต้กระบวนการค้นพบปฏิบัตินิยมโดยใช้รูปแบบย่อย คือ การวิจัยแบบฐานข้อมูลคู่ขนานและการวิจัยแบบแปลงรูปข้อมูล ประชากรในการวิจัยเป็นผู้ปฏิบัติงาน 146,332 คนสังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 79 แห่งทั่วประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงปริมาณเป็นผู้ปฏิบัติงาน 765 คนจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 60 แห่งได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นผู้ปฏิบัติงาน 18 คนเลือกจากผู้มีประสบการณ์ในการประเมินคุณภาพการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เอสพีเอสเอส (SPSS) และโปรแกรมเอมอส (AMOS) ในขณะที่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์แอตลาส (Atlas.ti) ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลภายใต้การวิจัยแบบทฤษฎีฐานรากโดยร่างออกมาเป็นแผนภาพแสดงแนวคิด

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ปรับแล้วมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี ($\chi^2/df=4.07$; RMSEA=0.06; GFI=0.95; AGFI=0.92; CFI=0.96; SRMR=0.05) ค่าน้ำหนักความถดถอยมาตรฐานทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝงมีค่าระหว่าง 0.61 ถึง 0.92 วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ความไว้วางใจเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ในขณะที่เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาไม่มีอิทธิพลใด ๆ ต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้แก่ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ความไว้วางใจเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมิน

คุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพและการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ การศึกษายังมีความสัมพันธ์กับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

การสรุปผลการวิจัยแบบอภิมานโดยการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแบบประเด็นต่อประเด็นในลักษณะของตารางสรุปผล พบว่า การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ความไว้วางใจต่อผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา และการติดต่อสื่อสาร เรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่เจตคติต่อ การประเมินคุณภาพการศึกษาพบว่าส่งผลเฉพาะในผลการวิจัยเชิงคุณภาพเท่านั้น

Thesis Title	Quality Culture of the Workforce in Public Higher Education Institutions: A Mixed Methods Study
Author	Mr. Isara Tongsamsi
Major Program	Management
Academic Year	2012

ABSTRACT

This research aims to identify factors influencing quality culture of workforce in public higher education institutions, using the pragmatism paradigm. A convergent parallel mixed method research design was used, based on parallel database variant and data-transformation variant. The population for this study is 146,332 workforces from 79 public higher education institutions in Thailand. The samples for quantitative research are 765 workforces from 60 institutions which were selected, using multi-stage sampling, and the samples for qualitative research are 18 workforces which were selected using, intensity sampling. Structured questionnaire and structured interview were used for collecting data. Quantitative data analyses were conducted using SPSS, and AMOS computer programs, while qualitative data analyses were conducted by building a conceptual diagram based on the grounded theory using, Atlas.ti computer program.

Analyses of the quantitative data revealed that the adjusted model provide the best fit to the data ($\chi^2/df=4.07$; RMSEA=0.06; GFI=0.95; AGFI=0.92; CFI=0.96; SRMR=0.05). All standardized regression weights are significant at 0.05 and 0.01 levels. The factor loadings for all indicators ranged from 0.61 to 0.92. The factors that affect the quality culture are perception of managerialism, trust in quality assessment outcomes, quality commitment, communication for quality assessment, and participation in quality assessment process. However, the attitude factor does not affect quality culture.

As for the qualitative data, the analyses showed that factors influencing quality culture are perception of managerialism, quality commitment, trust in quality assessment outcomes, participation in quality assessment process, communication for quality assessment, attitude to quality assessment, database system, and knowledge and understanding about quality assessment. In addition, quality improvement is associated to quality commitment and participation in quality assessment process.

The meta-inference from side by side comparison of quantitative and qualitative data analysis results revealed that perception of managerialism, quality commitment, trust in quality assessment outcomes, participation in quality assessment process, and communication for quality assessment influence quality culture of the workforce. However, attitude to quality assessment is found only in qualitative result.

กิตติกรรมประกาศ

นับเป็นเวลา 2 เดือนที่ผู้เขียนได้ทุ่มเทเวลาช่วงบ่ายสองโมงครึ่งถึงเที่ยงคืนเศษของทุกวันในขณะที่ไปร่วมเรียน ณ มหาวิทยาลัยแมสซีย์ (Massey University) ประเทศนิวซีแลนด์เพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ขึ้นมา วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีภายใต้การดูแลให้ความปรึกษาอย่างใกล้ชิดจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คือ รองศาสตราจารย์ ดร.อาคม ใจแก้ว และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม 2 ท่าน คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ชิตชนก เชิงเชาว์ และ ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์ ซึ่งผู้เขียนต้องขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง นอกจากนี้ยังต้องขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.นิรันดร์ จุลทรัพย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.ชาลี ไตรจันทร์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ Dr.Elizabeth Heiser และ Dr.Lilla Hussian จากมหาวิทยาลัยแมสซีย์ที่ช่วยแก้ไขบทความภาษาอังกฤษและให้มุมมองใหม่ทั้งด้านการศึกษาและการใช้ชีวิตในช่วงที่ผู้เขียนไปร่วมเรียนที่ประเทศนิวซีแลนด์ Dr.James Gaskin ที่ให้คำปรึกษาเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและให้ความอนุเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (stats tool package) ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ และผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทุกแห่งที่สละเวลาให้ข้อมูลการวิจัย

คุณพ่อสุทัศน์ และคุณแม่สนม ทองสามสี ทั้งสองท่านเป็นบุคคลที่ผู้เขียนสำนึกในบุญคุณอย่างหาที่สุดมิได้ ในการไปร่วมเรียนที่ประเทศนิวซีแลนด์ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูงท่านทั้งสองเข้าใจความลำบากในจุดนี้จึงได้สนับสนุนเงินทุนให้ผู้เขียนมากถึงสี่แสนบาทเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายทั้งหมด ผู้เขียนรู้สึกผูกพันใจขึ้นมาทันทีถึงการที่ท่านส่งเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงปริญญาเอก ไม่มีผู้ใดที่ปรารถนาดีกับบุตรไปมากกว่าบิดามารดาแล้ว นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาซึ่งเป็นที่ทำงานของผู้เขียนยังเป็นผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายในส่วนของการค่าธรรมเนียมการศึกษาเป็นเวลา 3 ปี ผู้เขียนขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ ดั่งวิเศษ อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันและสนับสนุนให้ผู้เขียนได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก

ในระหว่างศึกษาระดับปริญญาเอกผู้เขียนมีปัญหาสุขภาพต้องเข้ารับการผ่าตัดที่โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ถึง 7 ครั้งในรอบ 2 ปีเศษ ผู้เขียนขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ แพทย์หญิงธีรานุช บุญพิพัฒนาพงศ์ อาจารย์แพทย์เจ้าของไข้ที่กรุณารักษาอาการป่วยของผู้เขียนอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ขอขอบคุณ คุณกัญยปรีณ ทองสามสี ภรรยาของผู้เขียนซึ่งเป็นธุระในการติดต่อประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และยังเป็นผู้ให้กำลังใจยามที่ผู้เขียนรู้สึกท้อถอยและคอยดูแลไม่ห่างทุกครั้งที่คุณเขียนต้องเข้ารับการผ่าตัด และเด็กชายทองทัสน์ ทองสามสี บุตรชายอันเป็นที่รักที่ทำให้ผู้เขียนมีความมุ่งมั่นไปสู่ความสำเร็จ

อิสระ ทองสามสี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(5)
ABSTRACT.....	(7)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญ.....	(10)
รายการตาราง.....	(12)
รายการภาพประกอบ.....	(14)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
สมมุติฐานการวิจัย.....	7
ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
นิยามคุณภาพในระดับอุดมศึกษา.....	11
แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา.....	12
แนวคิดการโต้แย้งในเรื่องการบริหารจัดการนิยามของมหาวิทยาลัยในทวีปยุโรป...	20
การออกแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ.....	22
ค่านิยมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน.....	30
การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยวิธีการปริทัศน์แบบพรรณนา.....	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	61
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	71
แบบการวิจัย.....	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	76
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	88
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	89

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	92
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	92
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	92
การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร.....	94
การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร.....	114
การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง.....	118
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	142
ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ.....	143
ปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ.....	147
การผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ.....	149
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	157
สรุปผลการวิจัย.....	159
อภิปรายผล.....	164
ข้อเสนอแนะ.....	172
บรรณานุกรม.....	176
ภาคผนวก.....	191
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	192
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์.....	204
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ.....	206
ภาคผนวก ง รายนามกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	222
ภาคผนวก จ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมเอมอส.....	224
ภาคผนวก ฉ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้โปรแกรมแอตลาส.....	229
ประวัติผู้เขียน.....	235

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
1	แบบในอุดมคติของวัฒนธรรมคุณภาพ.....	19
2	องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่และระดับของการบริหารจัดการนิยาม ในมหาวิทยาลัย.....	21
3	ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร.....	39
4	บทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพ.....	43
5	การออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน.....	71
6	จำนวนสถาบันและจำนวนผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำแนกตามกลุ่ม สถาบัน เพศ และสายงาน.....	72
7	ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความ น่าจะเป็นทางสถิติ.....	73
8	กลุ่มตัวอย่าง 765 คนจำแนกตามสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 60 แห่ง.....	74
9	การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานใน สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.....	80
10	การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดเจตคติต่อการประเมินคุณภาพ การศึกษา.....	81
11	การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ การศึกษา.....	82
12	การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดความไว้วางใจต่อผลการประเมิน คุณภาพการศึกษา.....	84
13	การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ.....	85
14	การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมิน คุณภาพการศึกษา.....	86
15	การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดการรับรู้ถึงระดับของการบริหาร จัดการนิยาม.....	87
16	จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม.....	92
17	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพของ ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ.....	95
18	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประเมิน คุณภาพการศึกษา.....	99
19	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรความไว้วางใจต่อผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษา.....	102
20	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ.....	105

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา.....	108
22	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา.....	111
23	ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม.....	113
24	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปรสังเกตได้ในการวิจัย.....	115
25	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้.....	117
26	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล.....	119
27	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล.....	122
28	ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเหมือน และความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปรแฝงที่มีมากกว่า 1 องค์ประกอบในโมเดลการวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น.....	124
29	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล.....	125
30	เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เพิ่มหลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	127
31	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	129
32	ค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรแฝงที่มีและไม่มีตัวแปรคั่นกลาง และค่าน้ำหนักอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรแฝง.....	133
33	เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ตัดหลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	137
34	ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	138
35	ค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรแฝง.....	140
36	การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ...	151

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	ตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัย แห่งภาคพื้นยุโรป.....	14
2	แนวคิดความรู้ความสามารถด้านคุณภาพ.....	16
3	แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอตเลอร์ส.....	17
4	การออกแบบวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ 6 รูปแบบ.....	28
5	แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานที่ ตรงข้ามกัน 3 ประการ.....	36
6	กรอบการวิจัย.....	69
7	ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล.....	120
8	ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล.....	123
9	ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับข้อมูลเชิง ประจักษ์ก่อนปรับโมเดล.....	126
10	ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับข้อมูลเชิง ประจักษ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1.....	130
11	ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับข้อมูลเชิง ประจักษ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 2.....	139
12	ปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ.....	149
13	การบูรณาการโมเดลสมการโครงสร้างกับแผนภาพแสดงแนวคิด ปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ.....	155

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาของปัญหาและปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาขึ้นในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยเฉพาะการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์ การพัฒนาด้านอุตสาหกรรมแต่ยังรวมถึงการพัฒนาด้านวัฒนธรรม ซึ่งการพัฒนาทั้งหลายเหล่านี้เป็นการพัฒนาอย่างรอบด้าน (comprehensive development) การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาถือได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาทุก ๆ ด้าน (Baramki, 2009) โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาที่ต้องใคร่ครวญอย่างรอบคอบในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรธรรมชาติของตน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงนับเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนาเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาจะได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ในการผลิตสินค้าและบริการเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดของประเทศ นอกจากนี้ ในประเทศที่ไม่มีทรัพยากรธรรมชาติอย่างเพียงพอ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญมากขึ้นเป็นทวีคูณ

กระแสโลกาภิวัตน์ทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การติดต่อสื่อสารและตลาดแรงงาน ส่งผลให้เกิดการเคลื่อนย้ายของการแสวงหาความรู้และกำลังแรงงานระหว่างประเทศ การแข่งขันทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ การเปิดเขตเสรีทางการค้า และการแพร่กระจายของสารสนเทศที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษากลายเป็นเรื่องของธุรกิจและก่อให้เกิดลัทธิเสรีนิยมทางการค้าในระดับอุดมศึกษา (the liberalization of trade in higher education) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (Reddy, 2008) สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งต่างนำเสนอการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายและมีความยืดหยุ่นสูงตามความต้องการของผู้เรียนและตลาดแรงงาน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของการศึกษาทางไกล (distance learning) หลักสูตรการศึกษาแบบออนไลน์ที่ผู้สอนมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน (online delivery of standard courses in face-to-face programs) หลักสูตรนอกเวลา การเปิดหลักสูตรที่ไม่เน้นหน่วยกิตในลักษณะของการอบรมระยะสั้น และการจัดสัมมนา แม้กระทั่งมหาวิทยาลัยเก่าแก่หลายแห่งยังมีการเปิดหลักสูตรการศึกษาใหม่ ๆ หลายสาขาวิชา (Lemaitre, 2009) ปรากฏการณ์เหล่านี้ทำให้ต้องมีการคำนึงถึงในเรื่องของมาตรฐานการศึกษาตามมา ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาจะมีคุณภาพอย่างแท้จริง คุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงเป็นสิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้ความสนใจซึ่งไม่เฉพาะผู้ที่อยู่ในแวดวงการศึกษาแต่เพียงกลุ่มเดียว (Dew, 2009)

สถาบันอุดมศึกษาส่วนใหญ่ในแต่ละประเทศล้วนเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งนอกจากต้องปรับตัวต่อลัทธิเสรีนิยมทางการค้าในระดับอุดมศึกษาแล้ว ยังต้องเผชิญต่อความท้าทายของแนวคิดที่ว่าด้วยการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) ซึ่งเกิดขึ้นในเวลาไล่เลี่ยกัน ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ (public managers) จะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์การปฏิบัติงานของตนไปเป็นผู้ประกอบการใหม่ (the entrepreneurs of a new) ที่มีค่านิยมการทำงานใกล้เคียงกับภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมให้มากยิ่งขึ้น (European University

Association, 2007) ซึ่งภายใต้แนวคิดดังกล่าว นิสิต นักศึกษา หรือผู้เรียนจะต้องได้รับการปฏิบัติ และการบริการเช่นเดียวกับลูกค้าหรือผู้รับบริการในร้านอาหารจานด่วนที่มีมาตรฐานและหลักการในการให้บริการแบบเดียวกัน (McAuley, Duberley, & Johnson, 2007) ปรากฏการณ์ดังกล่าวอาจทำให้สถาบันอุดมศึกษาขาดความเชื่อมั่นในเรื่องของความมุ่งมั่นต่อความเป็นเลิศของสถาบัน (commitment to excellence) ด้วยเหตุนี้สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีการดำเนินการประกันคุณภาพ (quality assurance) และกระบวนการวัดผลการดำเนินงานที่สาธารณชนสามารถตรวจสอบได้ (accountability) ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันว่าสามารถสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง และเป็นการเรียกความเชื่อมั่นของสถาบันอุดมศึกษากลับคืนมา

การที่สถาบันอุดมศึกษากำหนดให้มีการประกันคุณภาพและกระบวนการวัดผลการดำเนินงานที่สาธารณชนสามารถตรวจสอบได้นั้นหมายความว่าสถาบันอุดมศึกษามีเป้าหมายที่มุ่งให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพ (quality culture) ขึ้นภายในสถาบัน ซึ่งเครือข่ายสนับสนุนการบริการนักศึกษา (Student Support Services Network) เป็นหน่วยงานแรกที่ทำให้คำนิยามของวัฒนธรรมคุณภาพว่าหมายถึง บรรยากาศภายในองค์กรที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานร่วมมือกันทำงานโดยตระหนักถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ (European University Association, 2005a) โดยก่อนที่วัฒนธรรมคุณภาพจะเกิดขึ้นนั้นสถาบันอุดมศึกษาจะต้องแสดงให้เห็นถึงความเป็นอิสระ (autonomy) ความมีประสิทธิภาพ (effectiveness) และความโปร่งใส (transparency) เกิดขึ้นก่อนความเป็นอิสระหมายถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของตนได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีกฎเกณฑ์ งบประมาณ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน ความมีประสิทธิภาพหมายถึงการมีธรรมาภิบาลทั้งภายในและภายนอกที่เอื้อต่อการตัดสินใจอย่างถูกต้องเหมาะสมโดยคำนึงถึงนิสิต นักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย การมีโครงสร้างการบริหารงานที่ดีและการพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายคุณภาพที่กำหนด ส่วนความโปร่งใสมุ่งหมายถึงระบบการจัดการคุณภาพของสถาบันที่มีการจัดทำเอกสารการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อเตรียมพร้อมหากการปฏิบัติงานใดไม่บรรลุเป้าหมายคุณภาพที่กำหนดสามารถดำเนินการแก้ไข จัดหาผู้รับผิดชอบและจัดทำกลยุทธ์เพื่อแก้ไขได้ทันที่ (European University Association, 2005b)

ในกรณีของประเทศไทย การปรากฏขึ้นของแนวคิดในเรื่องคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาเป็นผลมาจากกระแสโลกาภิวัตน์เช่นเดียวกับประเทศอื่น ๆ (Fuinlong, 2000) โดยเริ่มต้นจากการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ในมาตรา 34 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษาเป็นผู้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติขึ้น โดยมุ่งคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษาไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งของการจัดทำมาตรฐานการศึกษาก็เพื่อใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริม กำกับดูแล ตรวจสอบประเมิน และประกันคุณภาพการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา นอกจากนี้ในมาตรา 47 ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนา

คุณภาพและมาตรฐานทุกระดับ ประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก และมาตรา 49 กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์วิธีการประเมินคุณภาพภายนอกและทำการประเมินผลการจัดการศึกษา เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2547) เช่นเดียวกับกับสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศทั้งสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและสถาบันอุดมศึกษาเอกชนต่างก็มีการจัดตั้งหน่วยงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของตนและพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพขึ้นมา

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในสถานศึกษาโดยกำหนดไว้เป็นเป้าหมายร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนิยามวัฒนธรรมคุณภาพว่า หมายถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานหรือดำเนินชีวิตของบุคลากรทุกคนทุกหน่วยงานในสถานศึกษา ไม่ว่าจะรับผิดชอบหรือปฏิบัติงานในภารกิจใดก็ตาม ทุกคนจะคำนึงถึงหรือต้องการทำให้ได้ผลงานที่ดีที่สุดเสมอ (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2553ก) และเมื่อวันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ.2553 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ได้จัดเสวนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาในหัวข้อ “สมศ. กับการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในสถานศึกษา” โดยระดมความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษาและภาคเอกชน รวมทั้งได้เชิญผู้บริหารทางด้านสาธารณสุขมาร่วมเสวนาเพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลาย โดยประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นในวงเสวนาคือการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพต้องเกิดจากภายในสถานศึกษา ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายโดยเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมายของการจัดการศึกษาในสถานศึกษาให้ชัดเจน ถัดจากนั้นจึงค้นหาข้อมูลจริงที่เกิดขึ้น เช่น คุณภาพเด็กเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ดี เพราะอะไร ปัญหาและอุปสรรคคืออะไร จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมากำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการร่วมกันได้ในบทบาทปกติของตน ของหน่วยงาน และบทบาทร่วมกันให้นำไปสู่เป้าหมายที่กำหนด (ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์, 2553; สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2553ข) นอกจากนี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ยังได้กำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักงานในปี พ.ศ.2553-2556 ไว้ว่า “มุ่งคุณภาพอย่างมีคุณธรรม นำด้วยความคิดสร้างสรรค์ สู่คุณค่าและคุณูปการ” โดยคุณภาพที่ว่าเป็นการ “ส่งเสริมสร้างศรัทธา พัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพ” (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2553ค)

การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบแรก (พ.ศ.2544-2548) นำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาหลายประการเกี่ยวกับการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในสถานศึกษา อาทิ เร่งรัดให้มีการกำหนดมาตรฐานอุดมศึกษาของชาติอันเป็นจุดเริ่มต้นของระบบการประกันคุณภาพภายในที่มีคุณภาพและสอดคล้องกันเอกลักษณ์ของสถาบันอุดมศึกษา เร่งรัดการปรับปรุงกฎกระทรวงว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพมีเอกภาพทั้งการประกันคุณภาพภายในและภายนอก และกำหนดวาระแห่งชาติในการผลิต การพัฒนา รักษากระดับคุณภาพอาจารย์อุดมศึกษาให้ได้มาตรฐาน อีกทั้งส่งเสริมให้อาจารย์มีวิถีชีวิตและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ได้มาตรฐาน เพื่อปฏิบัติภารกิจ “วิจัยในเรื่องที่สอนและสอนบริการวิชาการ และทำนุบำรุง

ศิลปะและวัฒนธรรม ในเรื่องที่ว่าวิจัย” เป็นต้น (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2550) เช่นเดียวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาจากผลการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสอง (พ.ศ.2549-2553) อาทิ การมีมาตรการควบคุมปริมาณสถาบันอุดมศึกษาให้สมดุลกับจำนวนประชาชน การมีมาตรการแก้ปัญหาการทำธุรกิจ การศึกษารวมถึงการจัดการศึกษานอกที่ตั้งโดยการสร้างมาตรการและกลไกให้อุดมศึกษาต้องตระหนักในบทบาทการเป็นผู้ผลิตที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น การมีมาตรการที่เป็นรูปธรรมในการจัดการกับสถาบันการศึกษาที่ไม่ได้มาตรฐานเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค สถาบันอุดมศึกษาพึงบูรณาการระบบการประกันคุณภาพภายในให้สามารถรองรับการขับเคลื่อนสถาบันให้บรรลุเป้าหมาย/วิสัยทัศน์ที่วางไว้ และสามารถรองรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการลดภาระและงบประมาณในการจัดเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประเมิน และให้ความสำคัญกับการนำผลการประเมินทุก ๆ ครั้งไปใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้น เป็นต้น (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2553) ในขณะที่การประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม (พ.ศ.2554-2558) ประจำปีงบประมาณ 2554 มีข้อเสนอแนะให้สนับสนุนการสร้างผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงโดยเฉพาะการวิจัยสายสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของประเทศไทย (ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์, 2555)

อย่างไรก็ตาม การมีกระบวนการจัดการคุณภาพทั้งภายในสถาบันอุดมศึกษาเองและมีกระบวนการตรวจสอบจากภายนอกไม่ได้หมายความว่าสถาบันอุดมศึกษาจะมีวัฒนธรรมคุณภาพเสมอไป (Stravinskiene, 2010) ทั้งนี้เพราะปรากฏปัญหาว่ากระบวนการดังกล่าวเป็นเพียงกลไกหรือเครื่องมือของระบบราชการที่กำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งมุ่งหมายในการตรวจสอบ ควบคุม และบังคับให้มีการปฏิบัติตาม (Harvey, 2009) การประกันคุณภาพการศึกษาจึงถูกสถาบันอุดมศึกษามองว่าเป็นสิ่งแปลกปลอม (alien) เพราะไม่ได้แสดงให้เห็นถึงวัฒนธรรมคุณภาพที่แท้จริง หากแต่เป็นเพียงการสะท้อนถึงกฎเกณฑ์และความคาดหวังของวัฒนธรรมการตรวจสอบ (audit culture) เสียมากกว่า นอกจากนี้ยังอาจก่อให้เกิดผลลัพธ์ในเชิงลบตามมาหลายประการ เช่น สถาบันอุดมศึกษากลับยึดติดกับความเป็นระบบราชการ (bureaucracy) มากยิ่งขึ้นทั้งในเรื่องของการที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และการยึดติดกับกฎเกณฑ์มากเกินไป ชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น (workload of academics) อันเนื่องมาจากการจัดทำรายงานเอกสารจำนวนมาก และการต้องปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐาน องค์กรประกอบ หรือตัวบ่งชี้ที่กำหนด (Cheng, 2010) การประกันคุณภาพการศึกษายังก่อให้เกิดการเบียดบังเวลาที่ใช้สำหรับเตรียมการสอนและการวิจัย ไม่ว่าจะเป็นการประชุม การจัดทำรายงาน และการระดมสมองเพื่อกำหนดนโยบายและพันธกิจขององค์กรซึ่งเกิดขึ้นบ่อยครั้ง (Travers, 2007)

ในกรณีของประเทศไทยมีนักวิชาการกล่าวว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นไปในลักษณะของการปฏิบัติตามนโยบายหรือแผนงานในฐานะคำสั่งหนึ่งจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของกลไกการควบคุมความเป็นอิสระของสถาบันอุดมศึกษาผ่านระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่มุ่งหวังให้สถาบันอุดมศึกษาปฏิบัติตามมากกว่าการมุ่งเน้นผลลัพธ์ทางด้านคุณภาพการศึกษอย่างแท้จริง และก่อให้เกิดปัญหาวิกฤติการณ์ทางด้านเอกสารตามมา

(document crisis) (ปรีชญาณ์ นักพ็อน, 2552) การประเมินคุณภาพการศึกษายังสร้างความยากลำบากให้แก่สถานศึกษาที่ต้องเข้ารับการประเมินเป็นอย่างมากโดยเฉพาะสถานศึกษาที่มีเจ้าหน้าที่จำนวนน้อยในการช่วยจัดทำเอกสารและรวบรวมหลักฐานเพื่อรับการประเมิน ภาระเหล่านี้จึงตกอยู่กับผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการหรืออาจารย์ผู้สอนซึ่งเป็นงานที่ไม่ถนัดและต้องทำงานหนักมากกว่าเดิม ทำให้สถานศึกษาต้องทุ่มเทงบประมาณและกำลังคนเป็นจำนวนมากเพื่อให้การดำเนินงานได้ผลออกมาดีที่สุด ด้วยเหตุนี้จึงเกิดคำถามขึ้นอยู่ทุกครั้งที่มีการประเมินคุณภาพว่ามีความคุ้มค่ามากน้อยเพียงใด (สุพจน์ เอียงกฤษ, 2555) เช่นเดียวกับผลการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยโดยนิพนธ์ พัวพงศกร, ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และดิลกะ ลัทธพิพัฒน์ (2555) ที่กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้ระบบอุดมศึกษาไม่สามารถผลิตผู้สำเร็จการศึกษาให้มีคุณภาพและทักษะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งนี้เพราะการประเมินคุณภาพการศึกษายังประสบปัญหาสำคัญหลายประการ อาทิ มีการเพิ่มลดจำนวนตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดและเปลี่ยนแปลงนิยามตลอดเวลาซึ่งสร้างปัญหาด้านนิยามและทำให้ผู้บริหารไม่สามารถนำตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อปรับปรุงคุณภาพการศึกษา และมีความพยายามสร้างระบบตัวชี้วัดใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงและการออกกฎหมายให้คณะ/สาขาวิชาต่าง ๆ ต้องสร้างมาตรฐานคุณวุฒิระดับชาติซึ่งก่อให้เกิดกระแสคัดค้านในหมู่นักวิชาการ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของสมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, ศุภณัฐ ศศิวิวัฒน์ และเบ็ญจ งามอรุณโชติ (2555) ที่เสนอให้ยกเลิกระบบรับรองมาตรฐานและคุณภาพการศึกษาที่ใช้อยู่ในปัจจุบันหรืออย่างน้อยต้องมีการปฏิรูปครั้งใหญ่ เนื่องจากผลการประเมินคุณภาพมีความเชื่อมโยงกับผลการเรียนของผู้เรียนน้อยมากหรือแม้กระทั่งสวนทางกันและยังสร้างต้นทุนสูงต่อทั้งรัฐสถานศึกษา และผู้ปฏิบัติงาน

หากพิจารณาแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพที่นำเสนอโดยสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป (European University Association, 2006) จะพบว่า การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพที่แท้จริงให้เกิดขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษาไม่ควรพิจารณาเฉพาะองค์ประกอบด้านเทคโนโลยี (technocratic element) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ (quality management) ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องมือและกลไกต่าง ๆ ที่ใช้ในการวัดผล ประเมินผล ปรับปรุง และประกันคุณภาพเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมคุณภาพยังหมายถึงรวมถึงองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม (cultural element) ที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ (quality commitment) รวมถึงค่านิยมร่วม ความเชื่อ เจตคติ ความคาดหวัง ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพอีกด้วย องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมนั้นเกิดขึ้นจากระดับล่าง (bottom-up) หรือระดับบุคคลเป็นสำคัญซึ่งนำไปสู่องค์การที่มีสมรรถนะด้านคุณภาพตามมา แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าประเทศต่าง ๆ กลับมุ่งเป้าไปที่การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีเพียงประการเดียวหรือให้ความสำคัญมากกว่าองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะทฤษฎีหรือแนวทางที่เป็นกระแสหลักของการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพอยู่ที่สำนักหน้าที่นิยม (functionalist approach) เป็นสำคัญ ซึ่งได้รับอิทธิพลจากแนวคิดวัฒนธรรมองค์การ (corporate culture) โดยมองว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นเป้าหมายที่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นรูปธรรมโดยต้องดำเนินการให้สัมฤทธิ์ผล และสามารถสร้างสรรค้ขึ้นมาได้โดยผู้นำทางการบริหารที่มีความโดดเด่นภายในองค์การ

(executives or institutional heroes) ด้วยเหตุนี้การประเมินผลและการวัดข้อมูลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อแนวคิดดังกล่าว (Lueger & Vettori, 2007)

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรต่าง ๆ รวมถึงองค์การทางการศึกษามักเชื่อมโยงแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพเข้ากันกับแนวคิดวัฒนธรรมองค์การ โดยมองว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นชุดของค่านิยมร่วมที่คอยควบคุมและกระตุ้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์การด้วยตนเอง และระหว่างสมาชิกองค์การกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลอื่นภายนอกองค์การให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้ (George & Jones, 2008) ซึ่งวัฒนธรรมคุณภาพถือเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การโดยเป็นค่านิยมร่วมที่เป็นจุดหมายปลายทาง (terminal values) และเป็นสภาวะปลายทางหรือผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาที่องค์การต้องการไปให้ถึง แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางในแวดวงทฤษฎีด้านการจัดการโดยบ่งชี้ถึงแนวคิดนี้สัมพันธ์กับแนวคิดในเรื่องของคุณภาพ การจัดการคุณภาพ และวัฒนธรรมองค์การ (Hildebrandt, 1991) แต่อย่างไรก็ดี การที่แนวคิดในเรื่องของวัฒนธรรมคุณภาพได้ถูกนำไปกล่าวถึงโดยนักวิชาการหลากหลายสาขาวิชาทั้งทางด้านบริหารธุรกิจ การจัดการ เศรษฐศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ จิตวิทยา หรือศึกษาศาสตร์ ส่งผลให้แนวคิดดังกล่าวมีความคลุมเครือและยากต่อการกำหนดขอบเขตร่วมกัน (Adomavičienė & Pukelytė, 2010) นอกจากนี้ คำจำกัดความของวัฒนธรรมคุณภาพในตัวเองก็ไม่ชัดเจนประกอบกับยังมีงานวิจัยในเรื่องดังกล่าวนี้จำนวนไม่มากนัก ซึ่งจากการสังเคราะห์วรรณกรรมประเภทบทความวิจัย กรณีศึกษา และบทความจากการนำเสนอในการประชุม/สัมมนาวิชาการที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรตั้งแต่ปี ค.ศ.1991 เป็นต้นมา จำนวน 33 เรื่อง พบว่าการศึกษาวรรณกรรมคุณภาพในองค์กรส่วนใหญ่นิยมสำรวจโดยใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และบริบทของการศึกษายังจำกัดอยู่ในภาคธุรกิจเอกชน อันได้แก่บริษัทและโรงงานอุตสาหกรรมเป็นสำคัญ (อิสระ ทองสามสี, 2555ก)

กล่าวโดยสรุป ประเด็นปัญหาที่ปรากฏและผลลัพธ์เชิงลบหลาย ๆ ประการจากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นกับสถาบันอุดมศึกษาซึ่งมุ่งสร้างวัฒนธรรมคุณภาพโดยให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีมากกว่าองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม ประกอบกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาที่ยังมีไม่มากนัก อีกทั้งการศึกษาส่วนใหญ่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสอบถามผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างานและพนักงานในบริษัทและโรงงานอุตสาหกรรมเป็นหลัก ทำให้การศึกษาวิจัยเรื่อง “วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ : การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ” ในครั้งนี้มีความน่าสนใจใน 2 ประการด้วยกัน กล่าวคือ ประการแรก ผู้วิจัยให้นิยามวัฒนธรรมคุณภาพ หมายถึง ค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 2 ประการ ได้แก่ ค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมกับค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษา การให้ค่านิยมเช่นนี้เป็นการให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมคุณภาพในส่วนขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรมซึ่งเป็นกระแสการศึกษาวรรณกรรมคุณภาพจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน ประการที่สอง การออกแบบวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (mixed methods research) โดยการออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน (the convergent parallel design) ซึ่งเป็นแบบการวิจัยที่ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพไปพร้อมกันโดยให้ความสำคัญกับการวิจัยทั้งสองวิธีการอย่างเท่าเทียมกันและเป็นอิสระจากกันจนกว่าจะ

วิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละวิธีการเสร็จสิ้น จากนั้นจึงนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลของทั้งสองวิธีการมาผสมผสานในขั้นตอนการสรุปผล (Creswell & Plano Clark, 2011) โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยคาดการณ์ว่าเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมของผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้วิธีการวิจัยแบบทฤษฎีฐานราก (Creswell, 2007) โดยการสัมภาษณ์เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยเหตุผลที่การวิจัยครั้งนี้ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพก็เพื่อที่จะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลของทั้งสองวิธีการมาผสมผสานกันเพื่อเปรียบเทียบและยืนยันความถูกต้องของผลการวิจัยทั้งหมดซึ่งก่อให้เกิดความเข้าใจต่อปัญหาการวิจัยได้ดีกว่าการใช้วิธีวิทยาและวิธีการวิจัยอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม
3. เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

สมมุติฐานการวิจัย

- สมมุติฐานการวิจัยมี จำนวน 13 ข้อ ประกอบไปด้วย
1. ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
 2. เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
 3. การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
 4. การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมส่งผลกระทบต่อเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน

5. การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน
6. การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมส่งผลต่อการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน
7. การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมส่งผลต่อความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน
8. การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
9. การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
10. ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
11. การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
12. การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
13. ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน

ความสำคัญและประโยชน์ของการวิจัย

1. แสดงให้เห็นถึงระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
3. ทำให้เกิดความเข้าใจในสาระสำคัญและรายละเอียดของปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
4. ผู้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพการศึกษาในระดับชาติ ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับสถาบันอุดมศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งสำรวจระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานใน

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา แนวคิดการโต้แย้งในเรื่องการบริหารจัดการนิยามของมหาวิทยาลัยในทวีปยุโรป และค่านิยมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2. ขอบเขตด้านเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพระหว่างเดือนธันวาคม 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2555

ข้อตกลงเบื้องต้น

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คำตอบของกลุ่มตัวอย่างนั้นถือว่าเป็นกรอบคลุมถึงการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกแล้ว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หมายถึง ค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ ค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมกับค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษา ดังนี้

1.1 ค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม หมายถึง ทักษะของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เชื่อว่าคุณภาพไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจากการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การวางแผน การที่ผู้นำระดับสูงเป็นผู้ขับเคลื่อนในเรื่องของคุณภาพ ความรับผิดชอบร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกหน่วยในองค์การที่มุ่งเน้นเรื่องของคุณภาพ ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และการบริการที่มุ่งให้เกิดความพึงพอใจ

1.2 ค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง ทักษะของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เชื่อว่าแนวปฏิบัติที่มีมาแต่เดิมเป็นสิ่งที่ถูกต้อง โดยเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงความคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจด้วยตัวเอง มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นความเป็นอิสระอันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานมีสมรรถนะสูงและมีความชำนาญเฉพาะด้าน ด้วยเหตุนี้การบริหารและการจัดการใด ๆ จึงทำหน้าที่เป็นเพียงการสนับสนุนมากกว่าการสั่งการ

2. การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในขั้นตอนต่าง ๆ ตามแนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบันที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัด ได้แก่ การวางแผนการประเมินคุณภาพ การดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน และการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพ

3. ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในด้านความ

สอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง คุณภาพของผลการประเมิน ความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลง และความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ

4. ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ หมายถึง ความภาคภูมิใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อการมีส่วนร่วมในเป้าหมายคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของตน การยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของตน รวมถึงการมีความรู้สึกร่วมถึงความสำคัญของเป้าหมายดังกล่าว และการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังและความเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

5. เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐถึงความจำเป็นของระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา การรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ ตลอดจนการยอมรับบทบาทของหน่วยงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับชาติ โดยแสดงออกมาในรูปความคิดต่อสิ่งเหล่านี้ในทางบวกหรือลบ

6. การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐถึงระดับของการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารและการถ่ายทอดความรู้สึคนึกคิดผ่านสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา

7. การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม หมายถึง ระดับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในการมองเห็นปรากฏการณ์ที่สถาบันอุดมศึกษาของตนมีการหยิบยืมกรอบแนวคิดทางด้านการบริหารจัดการของภาครัฐกิจเอกชนมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาไปสู่องค์การกึ่งการค้าและการยอมรับแนวคิดที่ว่า การบริการภาครัฐสามารถดำเนินการได้คล้ายคลึงกับภาครัฐกิจเอกชน การหยิบยืมกรอบแนวคิดดังกล่าวมาใช้ก็ด้วยเพราะความจำเป็นที่ว่าสถาบันอุดมศึกษาต้องได้รับการตรวจสอบหรือประเมินผลในเรื่องของคุณภาพของผลการดำเนินงานซึ่งส่งผลให้ต้องมีการปรับปรุงและควบคุมคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไป

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาครั้งนี้มาจากหนังสือ บทความทางวิชาการ และผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดของการวิจัย สมมุติฐาน ตัวแปร นิยามเชิงทฤษฎี นิยามเชิงปฏิบัติการ และระเบียบวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งสามารถนำมาจัดหมวดหมู่เพื่อประกอบการศึกษาดังต่อไปนี้

1. นิยามคุณภาพในระดับอุดมศึกษา
2. แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา
3. แนวคิดการโต้แย้งในเรื่องการบริหารจัดการนิยมของมหาวิทยาลัยในทวีปยุโรป
4. การออกแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ
5. ค่านิยมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
6. การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยวิธีการปริทัศน์แบบพรรณนา
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในแต่ละหัวข้อผู้วิจัยขอเสนอรายละเอียด ดังนี้

นิยามคุณภาพในระดับอุดมศึกษา

ฮาร์วีย์ (Harvey, 2007) เสนอแนวทางการให้นิยามคุณภาพในระดับอุดมศึกษาไว้ 5 แนวทางด้วยกัน กล่าวคือ

1. คุณภาพ หมายถึง ลักษณะพิเศษ (exceptional) คำนียามดั้งเดิมนี้สัมพันธ์กับแนวคิดในเรื่องของความเป็นเลิศ (excellence) โดยกล่าวถึงมาตรฐานพิเศษของความเป็นเลิศด้านการศึกษา สถาบันอุดมศึกษาจะมีคุณภาพก็ต่อเมื่อไปถึงมาตรฐานพิเศษดังกล่าว

2. คุณภาพ หมายถึง ความสมบูรณ์แบบหรือความคงเส้นคงวา (perfection or consistency) คำนียามนี้เน้นที่การปฏิบัติตามกฎระเบียบและกระบวนการทำงานอย่างเคร่งครัด โดยสัมพันธ์กับแนวคิดในเรื่องของการขจัดความผิดพลาดและทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มลงมือกระทำ (zero defects and getting things right first time) นิยามนี้ไม่เหมาะสมนักกับการประยุกต์ใช้ในการกำหนดกระบวนการเรียนรู้ของนิสิตนักศึกษาให้ออกมาในรูปแบบเดียวกันทั้งหมด อย่างไรก็ตาม นิยามนี้น่าจะเหมาะสมสำหรับความคงเส้นคงวาของการวัดและประเมินผลทางการศึกษาและความน่าเชื่อถือในเรื่องการจัดการสารสนเทศของสถาบันอุดมศึกษา

3. คุณภาพ หมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์ (fitness for purpose) โดยมุ่งไปที่ผลผลิตและบริการที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ในกรณีของภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม หมายถึงการบรรลุถึงความปรารถนาของผู้รับบริการ แต่ในกรณีของสถาบันอุดมศึกษาวัตถุประสงค์คือสิ่งที่สถาบันกำหนดไว้โดยสะท้อนผ่านพันธกิจ (mission) หรือวัตถุประสงค์ของหลักสูตร (course objectives) ซึ่งจะต้องดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

4. คุณภาพ หมายถึง ความคุ้มค่าของเงิน (value for money) โดยประเมินจากผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงิน ในกรณีของสถาบันอุดมศึกษาซึ่งเป็นการให้บริการสาธารณะรูปแบบหนึ่ง ความคุ้มค่าของเงินจะหมายถึงความสามารถตรวจสอบได้ (accountability) ของสาธารณะ และยังหมายรวมถึงการประเมินความคุ้มค่าของเงินของนิสิตนักศึกษาที่มีต่อค่าบำรุงการศึกษาและค่าลงทะเบียนที่จ่ายไป

5. คุณภาพ หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (transformation) แนวทางนี้มองคุณภาพเป็นเรื่องของกระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาได้สร้างคุณค่าให้แก่ นิสิตนักศึกษาโดยผ่านการจัดการกระบวนการเรียนการสอนและการเรียนรู้ อนึ่ง การศึกษาไม่ใช่การ ให้บริการแก่ลูกค้าหากแต่เป็นเรื่องกระบวนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องของผู้เกี่ยวข้อง โดยมุ่งส่งเสริมและเอื้ออำนาจการตัดสินใจให้แก่ผู้รับบริการเป็นสำคัญ

กล่าวโดยสรุป คุณภาพในระดับอุดมศึกษาสามารถให้นิยามได้หลากหลายไม่ว่าจะเป็นความเป็นเลิศด้านการศึกษา ความคงเส้นคงวาของการวัดและประเมินผลทางการศึกษา ความ น่าเชื่อถือในเรื่องการจัดการสารสนเทศ การปฏิบัติตามพันธกิจของสถาบันและวัตถุประสงค์ของ หลักสูตร ความสามารถตรวจสอบได้ของสาธารณะ และการส่งเสริมและเอื้ออำนาจการตัดสินใจให้แก่ ผู้รับบริการ

แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา

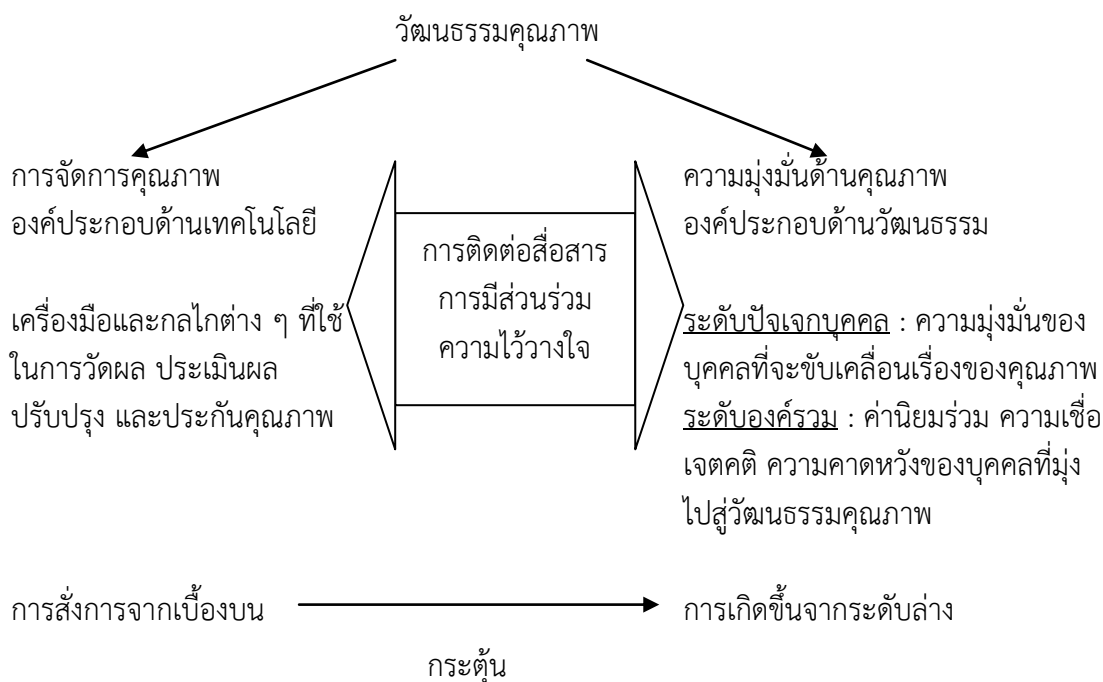
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาที่สำคัญ 3 แนวคิด (อิสระ ทองสามสี, 2555ข) ประกอบไปด้วยแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของ สมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอร์ส และแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของฮาร์วีย์ และสแตนเซเคอร์ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่ง ภาคพื้นยุโรป

สมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป (European University Association, 2006) ริเริ่มดำเนินโครงการวัฒนธรรมคุณภาพขึ้นในปี ค.ศ.2002 โดยมีสถาบันอุดมศึกษาเข้าร่วมกว่า 300 สถาบันจาก 40 ประเทศ ซึ่งโครงการนี้เป็นความรับผิดชอบประการหนึ่งของสมาคมในการ พัฒนาขีดความสามารถของมหาวิทยาลัยเพื่อรับการตรวจสอบจากสาธารณะและการปรับปรุง คุณภาพภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด การใช้คำว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นไปเพื่อแสดงว่าคุณภาพ เป็นค่านิยมร่วมและเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกทุกคนในสถาบันอุดมศึกษา วัฒนธรรม คุณภาพเป็นสิ่งที่ต้องมีการยอมรับตั้งแต่ระดับล่างสุดของสถาบันซึ่งสามารถพัฒนาไปสู่การสร้างชุมชน ทางการศึกษาที่เข้มแข็งพร้อม ๆ ไปด้วยการเปลี่ยนแปลงในเจตคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของสมาชิก ในสถาบันอุดมศึกษา จุดมุ่งหมายที่สำคัญประการหนึ่งของโครงการวัฒนธรรมคุณภาพคือการเพิ่ม

ความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษารวมถึงสนับสนุนการนำการจัดการคุณภาพภายในมาใช้ปรับปรุงระดับคุณภาพของสถาบัน

วัฒนธรรมคุณภาพ หมายถึง วัฒนธรรมองค์การที่มุ่งสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นอย่างยั่งยืนภายในสถาบันอุดมศึกษาโดยมีองค์ประกอบ 2 ประการ ประการแรกเป็นองค์ประกอบด้านเทคโนโลยี (technocratic element) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพ (quality management) ซึ่งประกอบไปด้วยเครื่องมือและกลไกต่าง ๆ ที่ใช้ในการวัดผล ประเมินผล ปรับปรุง และประกันคุณภาพ องค์ประกอบในส่วนนี้เป็นการสั่งการจากเบื้องบน (top-down) คือระดับสถาบันลงสู่ระดับบุคคลหรือผู้ปฏิบัติซึ่งกำหนดกระบวนการพัฒนาคุณภาพของสถาบันเป็นสำคัญ องค์ประกอบอีกประการหนึ่งเป็นองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม (cultural element) ที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ (quality commitment) ซึ่งมี 2 ระดับ คือระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กรรวม ระดับปัจเจกบุคคลเป็นเรื่องของความมุ่งมั่นของบุคคลที่จะขับเคลื่อนเรื่องของคุณภาพ ส่วนระดับองค์กรรวมเป็นเรื่องของค่านิยมร่วม เจตคติ ความเชื่อและความคาดหวังของบุคคลที่มุ่งไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพ องค์ประกอบในส่วนนี้เกิดขึ้นจากระดับล่าง (bottom-up) เป็นสำคัญซึ่งจะนำไปสู่องค์การที่มีสมรรถนะด้านคุณภาพตามมา ด้วยเหตุนี้องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมจึงมุ่งเน้นกลับไปพิจารณาที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในสถาบันอุดมศึกษา ในขณะที่องค์ประกอบด้านเทคโนโลยีมุ่งเน้นที่สถาบันอุดมศึกษาเป็นหลัก อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบทั้งสองส่วนนี้ไม่ได้แยกจากกันโดยเด็ดขาด หากแต่เชื่อมโยงเข้าด้วยกันผ่านการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วม และความไว้วางใจ ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 ตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป

ที่มา: European University Association, 2006

ปัจจัยสำคัญที่ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงานวัฒนธรรมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาคือการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพไว้ในพันธกิจ (mission) ของสถาบัน รวมถึงการลงทุนทั้งทางด้านการเงินและทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะการปรับปรุงคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ต้องมีค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในเรื่องของโครงสร้างองค์การ กระบวนการ และข้อปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของวัฒนธรรมคุณภาพเข้ามาเกี่ยวข้อง ในประเด็นนี้สมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรปมองว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นสิ่งที่เปราะบางและอ่อนไหวต่อโครงสร้างองค์การที่มุ่งเน้นระบบราชการมากเกินไป (over-bureaucratization)

2. แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอร์ส

เอเดเลอร์ส (Ehlers, 2009) มองว่าวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การโดยมีลักษณะเป็นวัฒนธรรมย่อยเช่นเดียวกับวัฒนธรรมย่อยอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นวัฒนธรรมการจัดการหรือวัฒนธรรมการติดต่อสื่อสาร โดยจุดเน้นของวัฒนธรรมคุณภาพอยู่ที่การตั้งคำถามว่าองค์การมีการจัดการต่อความท้าทายใหม่ ๆ ในเรื่องของคุณภาพและมีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในด้านคุณภาพดังกล่าวอย่างไรเป็นสิ่งสำคัญ วัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษามีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

2.1 องค์ประกอบด้านโครงสร้าง (structures) องค์ประกอบด้านโครงสร้างของวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาสะท้อนผ่านแนวทางการจัดการคุณภาพรูปแบบต่าง ๆ

(quality management approaches) ที่สถาบันอุดมศึกษานำมาใช้ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพ เครื่องมือคุณภาพ หรือกลไกต่าง ๆ ในด้านคุณภาพก็ตาม โดยส่วนใหญ่แนวทางการจัดการคุณภาพ สามารถจัดกลุ่มได้ตามวัฏจักรคุณภาพของเดมมิ่ง (Deming-circle terminology) ซึ่งประกอบไปด้วย กลุ่มที่ 1 แนวทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการวางแผนจัดการคุณภาพ กลุ่มที่ 2 แนวทางที่ใช้ในการกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีหรือแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ กลุ่มที่ 3 การรับรองคุณภาพในระดับต่าง ๆ และกลุ่มที่ 4 การให้รางวัลหรือเกียรติบัตรด้านคุณภาพ

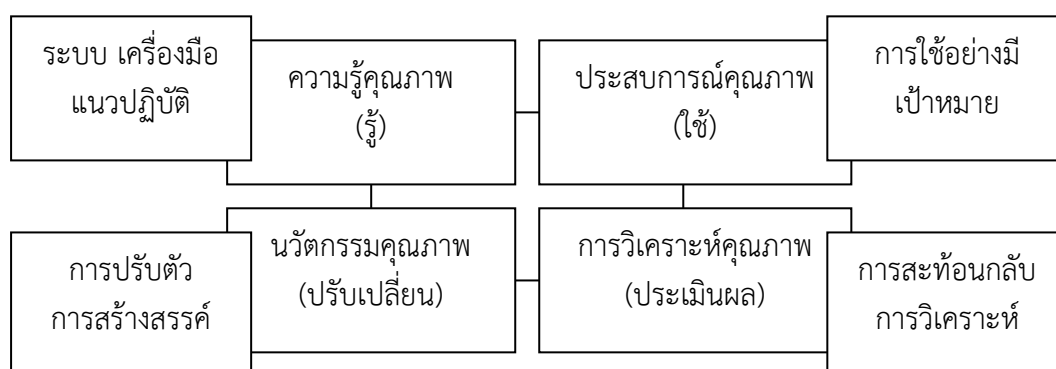
2.2 องค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน (the enabling factors) องค์ประกอบในข้อนี้เป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้บุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การแสดงพฤติกรรมและปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือระเบียบต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพที่องค์การกำหนด ปัจจัยสนับสนุนดังกล่าวได้แก่

2.2.1 ความมุ่งมั่น (commitment) หมายถึง ระดับความสามารถของบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ภายในองค์การในการปฏิบัติงานตามกระบวนการและตามเป้าหมายที่องค์การกำหนด ซึ่งความรู้สึกถึงการเป็นเจ้าของและการเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญขององค์การเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความมุ่งมั่นให้เกิดขึ้น ความมุ่งมั่นยังเป็นสิ่งที่สมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรปพิจารณาว่าเป็นทั้งเงื่อนไขที่จำเป็นต่อการเกิดขึ้นของวัฒนธรรมคุณภาพและเป็นผลลัพธ์ของวัฒนธรรมคุณภาพด้วยเช่นเดียวกัน

2.2.2 การเจรจาต่อรอง (negotiation) ระหว่างผู้เรียน (students) กับผู้ให้บริการทางการศึกษา (educational providers) ในประเด็นนี้กระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาไม่ได้หมายความว่าเฉพาะสื่อหรือวิธีการสอนเท่านั้น คุณภาพการศึกษายังหมายรวมถึงสิ่งที่พัฒนาขึ้นจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาอีกด้วย ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวได้แก่ ลักษณะทางกายภาพโดยรวมของสถาบันอุดมศึกษา ห้องเรียน ห้องสัมมนา โครงการกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ผู้เรียนจึงควรมีโอกาสในการเจรจาต่อรองกับผู้ให้บริการทางการศึกษาก่อนเข้ารับการศึกษาเป็นอันดับแรก ทั้งนี้เพราะความสำเร็จในการเจรจาถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นในการนำไปสู่กระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

2.2.3 สมรรถนะทั่วไปและสมรรถนะเฉพาะ (general and specific competences) สมรรถนะทั่วไปประกอบไปด้วยความรู้ ทักษะ และเจตคติซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับกระบวนการพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้เพราะการพัฒนาการศึกษาโดยอาศัยกระบวนการพัฒนาคุณภาพจำเป็นต้องสร้างความเป็นวิชาชีพ (professionalization) ทั้งของผู้สอน ผู้เรียน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายให้เกิดขึ้น ในขณะที่สมรรถนะเฉพาะนั้นเอตเลอร์ส (2007) เรียกว่าความรู้ความสามารถด้านคุณภาพ (quality literacy) โดยแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนข้อสันนิษฐานที่ว่าคุณภาพการศึกษาเป็นผลมาจากพฤติกรรมที่มีสมรรถนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะ 4 ประการคือ ความรู้คุณภาพ (quality knowledge) ประสบการณ์คุณภาพ (quality experience) นวัตกรรมคุณภาพ (quality innovation) และการวิเคราะห์คุณภาพ (quality analysis) โดยความรู้คุณภาพประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับระบบเครื่องมือ และแนวปฏิบัติด้านคุณภาพ ตลอดจนความรู้เกี่ยวกับวิธีใช้และการประยุกต์ใช้สิ่งเหล่านี้ซึ่งเรียกรวมกันได้ว่ากลยุทธ์คุณภาพ (quality strategies) ส่วนประสบการณ์คุณภาพเป็นเรื่องของความสามารถในการนำกลยุทธ์คุณภาพไปใช้ประโยชน์อย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน รวมถึงการนำข้อมูล

ย้อนกลับมาปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพอีกด้วย นวัตกรรมคุณภาพเป็นความรู้ความสามารถด้านคุณภาพที่ก้าวไปถึงขั้นการพัฒนากลยุทธ์คุณภาพขึ้นมาใหม่ในสถานการณ์ที่เหมาะสมซึ่งเป็นผลมาจากการปรับเปลี่ยนและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในท้ายที่สุด การวิเคราะห์คุณภาพเป็นความสามารถในการพิจารณาถึงความหมายและข้อโต้แย้งเกี่ยวกับคุณภาพอย่างเป็นกระบวนการทั้งในมิติทางธุรกิจ มิติการตลาด และมิติทางเทคโนโลยีนอกเหนือไปจากมิติทางการศึกษาแต่เพียงลำพัง การวิเคราะห์คุณภาพยังหมายถึงรวมถึงความสามารถในการคาดการณ์สถานการณ์การพัฒนาคุณภาพในอนาคต การทบทวนระบบคุณภาพในปัจจุบัน และการพัฒนากลยุทธ์เพื่อตอบสนองต่อความท้าทายในอนาคต ดังภาพประกอบ 2

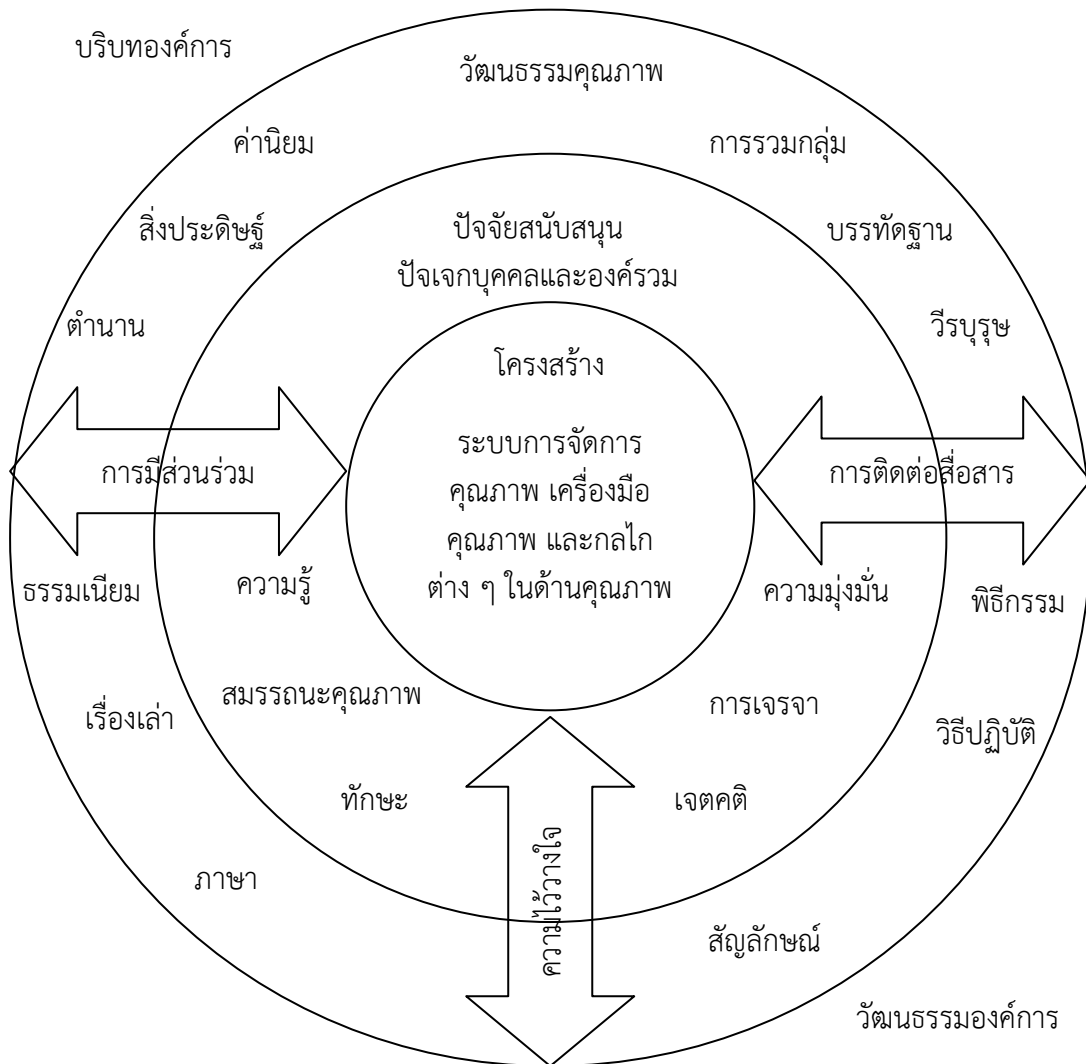


ภาพประกอบ 2 แนวคิดความรู้ความสามารถด้านคุณภาพ
ที่มา: Ehlers, 2007

2.3 องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมคุณภาพ (the quality cultures component) ประกอบไปด้วยค่านิยมร่วม (shared values) พิธีการ (rituals) และวัฒนธรรมคุณภาพอื่น ๆ ที่จับต้องได้ (tangible cultural artifacts) นอกจากนี้ ยังรวมถึงผู้เป็นแบบอย่าง (heroes) ซึ่งประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพภายในองค์กร ในประเด็นนี้เอเดเลอร์ตั้งข้อสังเกตว่าองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาจะต่างจากองค์การธุรกิจในประเด็นที่ว่าวัฒนธรรมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาไม่มีเอกลักษณ์ที่เด่นชัด ทั้งนี้เพราะในสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งประกอบด้วยหน่วยย่อย ๆ ในระดับคณะ ภาควิชา และแผนกต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก

2.4 องค์ประกอบด้านการเชื่อมโยง (the transversal elements) ประกอบไปด้วยการมีส่วนร่วม (participation) การติดต่อสื่อสาร (communication) และความไว้วางใจ (trust) โดยองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงองค์ประกอบด้านโครงสร้าง องค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน และองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมคุณภาพเข้าไว้ด้วยกัน ด้วยเหตุที่ภายในองค์กรมีสมาชิกที่มีแบบแผนทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการติดต่อสื่อสารผ่านตัวแทนแนวคิดจึงเป็นสิ่งที่สร้างความเห็นพ้องต้องกันและนำไปสู่ความมุ่งมั่นในสิ่งที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพร่วมกัน ซึ่งการสร้างควมไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่บุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ถือได้ว่าเป็นเงื่อนไขที่

สำคัญซึ่งกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถด้านคุณภาพ รวมถึงองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม คุณภาพประการต่าง ๆ ของวัฒนธรรมคุณภาพเกิดขึ้น แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพใน สถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอส์ปรากฏดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอส์
ที่มา: Ehlers, 2009

3. แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของฮาร์วีย์ และสแตนเซเคอร์

ฮาร์วีย์ และสแตนเซเคอร์ (Harvey & Stensaker, 2008) กล่าวว่า แนวคิดในเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพมีจุดเน้นอยู่ที่แนวคิดเรื่องวัฒนธรรม (culture) มากกว่าตัวกลไกต่าง ๆ ที่ใช้ในการพัฒนาแนวปฏิบัติด้านคุณภาพ (quality assurance procedures) เหมือนอย่างที่เราเข้าใจกันด้วยเหตุนี้การมีระบบคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษาอย่างไม่ได้หมายความว่ามีความวัฒนธรรมคุณภาพ

ปรากฏอยู่ โดยมีข้อสังเกต 9 ประการเพื่อทำความเข้าใจแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพอย่างถูกต้อง ดังนี้

3.1 แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพสัมพันธ์กับความคิดจักรวรรดินิยมทางวัฒนธรรม (cultural imperialism) ที่ว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับองค์การ ตัวอย่างเช่น ความคิดที่ว่าแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศในบริบทหนึ่งสามารถนำไปใช้ในอีกบริบทหนึ่งได้

3.2 แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพจึงเป็นแนวคิดที่ถูกกำหนดขึ้นไว้ล่วงหน้า ด้วยเหตุนี้การนำแนวคิดนี้ไปใช้จึงต้องใช้ความระมัดระวังและบูรณาการให้เข้ากับบริบทเป็นสำคัญ

3.3 วัฒนธรรมคุณภาพไม่ใช่สิ่งที่เป็นระบบหรือกลไกที่สร้างขึ้นโดยผู้เชี่ยวชาญ แท้ที่จริงแล้ววัฒนธรรมคุณภาพเป็นสิ่งที่วิวัฒนาการมาจากพลังทางการเมืองและสังคมมากกว่า กระบวนการภายในตัวของมันเอง

3.4 วัฒนธรรมคุณภาพมีการวิวัฒนาการมาพร้อม ๆ กับแนวคิดประชาธิปไตย ด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่าความรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ประสบการณ์มากกว่าการให้ความสำคัญกับกระบวนการคุณภาพในตัวมันเอง

3.5 วัฒนธรรมคุณภาพไม่ใช่แค่การตรวจสอบผลลัพธ์ของแต่ละขั้นตอน แต่ยังรวมถึงกระบวนการของการคิดและวิธีการมอง (way of seeing) อีกด้วย

3.6 วัฒนธรรมคุณภาพไม่ใช่เรื่องของกระดาษที่รู้แต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการตั้งคำถามในเชิงอุดมการณ์ วัฒนธรรมคุณภาพจึงไม่ใช่เครื่องมือหากแต่เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นจากปัจจัยทางสังคมการเมือง

3.7 การทำความเข้าใจวัฒนธรรมคุณภาพจะต้องทำความเข้าใจถึงอุดมการณ์และวัตถุประสงค์แท้จริงที่อยู่เบื้องหลังระบบและกลไกการประกันคุณภาพดังกล่าว

3.8 วัฒนธรรมคุณภาพไม่สามารถเกิดขึ้นได้ถ้าไม่มีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง

3.9 จากทั้ง 8 ข้อข้างต้นจึงสรุปได้ว่าวัฒนธรรมคุณภาพอาจก่อให้เกิดการโต้แย้งหรือไม่เห็นด้วยตามมา ในเมื่อวัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของอุดมการณ์ที่ถูกกำหนดโดยผู้มีอำนาจทางสังคมการเมืองกลุ่มหนึ่งกับผู้ต้องปฏิบัติตามแนวคิดดังกล่าวทั้งที่ในความเป็นจริงไม่เคยมีพฤติกรรมเช่นนี้มาก่อน หากแต่มองว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นเพียงเครื่องมือการจัดการที่อยู่ในกระแสความนิยม (managerialist fad) และยังเป็นกลไกสำคัญที่ผู้มีอำนาจนำมาใช้เป็นเครื่องมือลดทอนอำนาจ และความเป็นอิสระทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา

ฮาร์วีย์ และสแตนเซเคอร์ได้สร้างแบบในอุดมคติของวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาขึ้นมา 4 ประการ (ideal-types of quality culture) โดยพิจารณาจากการเข้าร่วมกิจกรรมทางสังคมของบุคคลว่าพฤติกรรมดังกล่าวถูกควบคุมโดยกลุ่มมากน้อยเพียงใด และพฤติกรรมดังกล่าวถูกกำหนดโดยบรรทัดฐานจากภายนอกมากน้อยเพียงใด ดังตาราง 1

ตาราง 1 แบบในอุดมคติของวัฒนธรรมคุณภาพ

ความเข้มของบรรทัดฐานภายนอก (intensity of external rules)	ระดับของการควบคุมโดยกลุ่ม (degree of group-control)	
	เข้ม	อ่อน
เข้ม	วัฒนธรรมคุณภาพ แบบสนองตอบ (responsive)	วัฒนธรรมคุณภาพ แบบปฏิกิริยา (reactive)
อ่อน	วัฒนธรรมคุณภาพ แบบปฏิรูป (regenerative)	วัฒนธรรมคุณภาพ แบบผลิตซ้ำ (reproductive)

ที่มา: Harvey & Stensaker, 2008

จากตาราง 1 วัฒนธรรมคุณภาพแบบสนองตอบเป็นวัฒนธรรมคุณภาพที่บุคคลขาดความรู้สึกเป็นเจ้าของ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมดังกล่าวไม่ใช่วิถีชีวิตที่แท้จริง และบุคคลรู้สึกว่าจะไม่สามารถควบคุมได้ วัฒนธรรมคุณภาพในรูปแบบนี้เป็นการเรียนรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีของผู้อื่นแล้วนำมาใช้ ในขณะที่วัฒนธรรมคุณภาพแบบปฏิกิริยา บุคคลรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของเพียงเล็กน้อยหรือไม่รู้สึกเป็นเจ้าของก็ได้ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมคุณภาพเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นจากภายนอก สัญลักษณ์ที่ปรากฏอาจมีการจัดตั้งสำนักงานหรือหน่วยงานคุณภาพขึ้นมา หากแต่สถาบันอุดมศึกษายังคงมองว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดจากรัฐบาลหรือหน่วยงานส่วนกลาง ส่วนวัฒนธรรมคุณภาพแบบปฏิรูปให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพภายในมากกว่าความคาดหวังจากภายนอก แม้ว่ารัฐบาลจะเป็นผู้ริเริ่มวัฒนธรรมคุณภาพแต่สถาบันอุดมศึกษาก็มีการนำมาปรับใช้อย่างเหมาะสม บุคคลมีการจัดระเบียบความคิดในเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพเสียใหม่ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องในรูปแบบของความโปร่งใสและมีการกำหนดเป้าหมายในอนาคต วัฒนธรรมคุณภาพรูปแบบนี้สามารถก่อให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ขึ้นมา วัฒนธรรมคุณภาพจึงไม่ต่างไปจากวิถีการปฏิบัติงานตามปกติและเป็นไปตามความคาดหวังของทีมผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่ วัฒนธรรมคุณภาพแบบผลิตซ้ำเป็นการที่สถาบันอุดมศึกษาพยายามรักษาไว้ซึ่งสถานภาพเดิมโดยพยายามลดผลกระทบจากภายนอกให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ สถาบันอุดมศึกษาพยายามรักษาแนวปฏิบัติที่ดีของตนเองไว้โดยกำหนดเป็นบรรทัดฐาน แต่มีการจัดระเบียบความคิดในเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพเสียใหม่และไม่มีการกำหนดเป้าหมายใด ๆ ในอนาคต วัฒนธรรมคุณภาพแม้จะเป็นวิถีการปฏิบัติงานปกติแต่ก็ยังมีบางสิ่งที่แอบแฝงอยู่ วัฒนธรรมคุณภาพในรูปแบบนี้สะท้อนให้เห็นถึงทักษะความรู้และความปรารถนาของสมาชิกรวมถึงการต่อต้านวัฒนธรรมคุณภาพบางอย่างจากภายนอก

แนวคิดการโต้แย้งในเรื่องการบริหารจัดการนิยามของมหาวิทยาลัยในทวีปยุโรป

ในรอบ 25 ปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยต่าง ๆ ในทวีปยุโรปจำเป็นต้องมีการปฏิรูปตนเองเพื่อปรับตัวต่อแรงกดดันทั้งในเรื่องของการพัฒนาสังคมประชาธิปไตย การกระจายอำนาจ และข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ แรงกดดันดังกล่าวยังเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับกระแสของการปรับรูปแบบการบริหารองค์กร เทคโนโลยี เครื่องมือการจัดการ และค่านิยมต่าง ๆ ขององค์กรภาคธุรกิจเอกชนมาประยุกต์ใช้กับมหาวิทยาลัยของรัฐ การปฏิรูปที่เกิดขึ้นกับมหาวิทยาลัยของรัฐในทวีปยุโรปรู้จักกันในชื่อของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (new public management) และการบริหารจัดการนิยาม (managerialism) โดยจุดเน้นของการจัดการภาครัฐแนวใหม่อยู่ที่การหิบบิยมกรอบแนวคิดทางการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนมาปรับใช้ ซึ่งหมายถึงการเพิ่มขีดความสามารถในด้านการบริหารจัดการ การจัดโครงสร้างองค์กรเสียใหม่ การให้ผลตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กับผลการดำเนินงานเป็นหลัก และการเน้นความโปร่งใสในเรื่องของงบประมาณ เป็นต้น ในขณะที่การบริหารจัดการนิยามก็มีแนวคิดในทิศทางเดียวกันกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่แต่ได้เพิ่มเติมแนวคิดในเรื่องกระบวนการพาณิชย์กรรมของการบริการภาครัฐเข้าไป ซึ่งประกอบไปด้วยการสร้างองค์การกึ่งการค้าและแนวคิดที่ว่าบริการภาครัฐสามารถดำเนินการได้คล้ายคลึงกับภาคธุรกิจเอกชน (Smeenk, 2007)

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยยึดติดกับค่านิยมของความเป็นวิชาชีพซึ่งมุ่งเน้นความเป็นอิสระทั้งทางด้านวิชาการและทางการเงิน แต่เมื่อมหาวิทยาลัยมีการนำค่านิยมทางการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนมาประยุกต์ใช้จึงนำไปสู่การสร้างเงื่อนไขหรือลักษณะการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานและส่งผลให้ความมุ่งมั่นในการทำงานลดน้อยลง ผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์กับสถานที่ทำงาน ไม่อยากทำงาน ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และอาจถึงขั้นแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นมิตรออกมา ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดนำไปสู่คุณภาพที่เสื่อมถอยลงในทุก ๆ ด้านซึ่งสวนทางกันกับจุดประสงค์ของการนำค่านิยมในรูปแบบใหม่มาใช้ซึ่งมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล สถานการณ์ดังกล่าวนี้คือสิ่งที่สเมเนค, เทลเคน, ไอชินก้า และดอร์เรวาร์ด (Smeenk, Teelken, Eisinga, & Doorewaard, 2006) เรียกว่าการโต้แย้งในเรื่องการบริหารจัดการนิยาม (managerialism contradiction)

สิ่งที่มหาวิทยาลัยและสถาบันอุดมศึกษามองเห็นถึงอิทธิพลของกระแสการจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการบริหารจัดการนิยามคือความจำเป็นที่องค์กรต้องได้รับการตรวจสอบหรือประเมินผลในเรื่องของคุณภาพของผลการดำเนินงานซึ่งส่งผลถึงความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงและควบคุมคุณภาพของผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น กระแสดังกล่าวมีความผันแปรในการยอมรับที่แตกต่างกันทั้งในมิติของเวลา ระยะทาง และความมากน้อยไปในแต่ละประเทศซึ่งถือว่าเป็นปรากฏการณ์ของการแพร่กระจายทางวัฒนธรรมที่ไม่ได้จำกัดเฉพาะในระดับประเทศเท่านั้น ปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้สามารถเกิดขึ้นได้แม้กระทั่งมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ภายในประเทศ คณะวิชา ภาควิชา และการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน นั้นย่อมหมายความว่าผู้ปฏิบัติงานในสถาบันเดียวกัน

อาจมองเห็นถึงระดับของการบริหารจัดการนิยามที่แตกต่างกันซึ่งการรับรู้ของปัจเจกบุคคลนี้ส่งผลเป็นอย่างมากต่อเจตคติและผลการดำเนินงาน (Smeenk, Teelken, Eisinga, & Doorewaard, 2009)

สเมเนคได้กล่าวถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม (level of managerialism) ในมหาวิทยาลัยโดยจำแนกสาระสำคัญออกได้เป็น 7 ด้าน ซึ่งพัฒนามาจากองค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (doctrine components of new public management) ของฮูด (Hood, 1995) ซึ่งสามารถเปรียบเทียบได้ดังตาราง 2

ตาราง 2 องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่และระดับของการบริหารจัดการนิยามในมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่	ระดับของการบริหารจัดการนิยามในมหาวิทยาลัย
1. เพิ่มหน่วยงานย่อย ๆ ตามผลผลิตที่เกิดขึ้น (unbundling of the PS into corporatized units organized by product)	1. การแยกกลุ่ม (disaggregation) หมายถึง การเพิ่มจำนวนรับนักศึกษา การเปิดสาขาวิชาใหม่ และขยายแผนกงาน
2. เน้นพันธะสัญญาที่มุ่งเน้นการแข่งขันในการบริการทั้งกับคู่สัญญาและตลาดภายใน (more contract-based competitive provision, with internal markets and term contracts)	2. การแข่งขัน (competition) หมายถึง ความเชื่อว่าการตลาดภาคธุรกิจมีประสิทธิภาพเหนือกว่าองค์การภาครัฐ ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยจึงต้องเข้าสู่การแข่งขันทั้งทางด้านการเงินและการรับนักศึกษา
3. เน้นวิธีการจัดการตามแบบอย่างของภาคธุรกิจของเอกชน (stress on private sector styles of management practice)	3. ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัด (efficiency, effectiveness and economy) หมายถึง การนำวาทกรรมและวิธีการจัดการต่าง ๆ ของภาคธุรกิจมาใช้กับมหาวิทยาลัย ซึ่งเข้ามาแทนที่ความเชื่อในเรื่องความเป็นวิชาชีพ การบริหาร และผลประโยชน์สาธารณะ
4. มุ่งเน้นความมีวินัยในการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสม (more stress on discipline and frugality in resource use)	4. การรักษาวินัยและความสมดุลงในการใช้ทรัพยากร (discipline and parsimony in resource use) หมายถึง การที่มหาวิทยาลัยมีการใช้จ่ายทางการเงินและทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเหมาะสมอันเนื่องมาจากแรงกดดันจากการลดงบประมาณรายจ่ายของรัฐบาล

ตาราง 2 (ต่อ)

องค์ประกอบของการจัดการภาครัฐแนวใหม่	ระดับของการบริหารจัดการนียมในมหาวิทยาลัย
5. มุ่งเน้นการจัดการที่เกี่ยวข้องกับผู้นำระดับสูงโดยตรง (more emphasis on visible hands-on top management)	5. การมุ่งสู่เรื่องของการจัดการโดยตรง (hands-on management) หมายถึง มหาวิทยาลัยมีระบบของการถ่ายโอนความรับผิดชอบด้านการจัดการโดยมุ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและมีการใช้ประโยชน์จากกลไกทางการตลาด ด้วยเหตุนี้ ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องประสานงานโดยตรงต่อผู้บริหารซึ่งเปรียบเสมือนเป็นผู้จัดการ
6. การมีมาตรฐานที่เป็นทางการและเป็นรูปธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและการวัดความสำเร็จ (explicit formal measurable standards and measures of performance and success)	6. ความคุ้มค่าของเงิน (value of money) หมายถึง มหาวิทยาลัยต้องรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้การประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องสร้างมาตรฐานในการประเมินผลและมีความเป็นรูปธรรม
7. การให้ความสำคัญกับการควบคุมผลลัพธ์เป็นอย่างยิ่ง (greater emphasis on output controls)	7. การควบคุมโดยการกำหนดวิธีการวัดผลลัพธ์ (preset output measures) หมายถึง การที่มหาวิทยาลัยมีการกำหนดระเบียบวาระและเกณฑ์ในการประเมินผลซึ่งกำหนดขึ้นโดยผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงมากกว่าระบบการประเมินที่ใช้ดุลยพินิจของผู้ประเมินเป็นหลัก

ที่มา: Smeenk, 2007; Hood, 1995

การออกแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ

ในรอบหลายปีที่ผ่านมา การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการนับได้ว่าเป็นทางเลือกของแบบการวิจัยนอกเหนือไปจากการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ การวิจัยรูปแบบนี้เป็นการเคลื่อนไหวของระเบียบวิธีการวิจัยรูปแบบใหม่ (the new methodological movement) โดยการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางในการศึกษาทางด้านสังคมศาสตร์หลากหลายสาขา อาทิ สังคมวิทยา การจัดการ การศึกษา การพยาบาล และสาธารณสุข ทั้งนี้เพราะการวิจัยรูปแบบนี้ทำให้เกิดความเข้าใจต่อปัญหาการวิจัยได้ดีกว่าการใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณหรือการวิจัยเชิงคุณภาพเพียงอย่างเดียว ผู้วิจัยนำเสนอเนื้อหาของวิธีการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ ดังนี้ (อิสระทองสามสี และอาคม ใจแก้ว, 2555)

1. ความหมายของการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ

การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการเป็นแบบของการวิจัยประเภทหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่สำคัญ 2 ประการ กล่าวคือ ในประการแรกเป็นเรื่องของวิธีวิทยา (methodology) อันได้แก่ ข้อตกลงทางปรัชญาที่เป็นตัวกำหนดทิศทางของการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งต้องอาศัยการผสมผสานกระบวนการทัศน์ของการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเข้าไว้ด้วยกัน ส่วนประการที่สองคือเรื่องของวิธีการ (method) ซึ่งมุ่งเน้นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการผสมผสานข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพเข้าไว้ในการศึกษาเรื่องเดียวหรือใช้ในชุดของการศึกษาวิจัยเดียวกัน การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการจึงเป็นแบบของการวิจัยที่ก่อให้เกิดความเข้าใจต่อปัญหาการวิจัยได้ดีกว่าการใช้วิธีวิทยาและวิธีการวิจัยอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว (Creswell & Plano Clark, 2007) การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการอาจเรียกชื่อเป็นอย่างอื่นได้มากมาย อาทิ วิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (quantitative and qualitative methods) วิธีพหุ (multimethod) ระเบียบวิธีพหุ (multimethodology) การสังเคราะห์ (synthesis) การวิจัยแบบผสมผสาน (mixed research) หรือวิธีการบูรณาการ (integrative methods) (Collins & O’Cathain, 2009) แต่อย่างไรก็ตามการใช้ชื่อว่าการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ (mixed methods research) เป็นคำที่แพร่หลายมากกว่า (Creswell, 2003)

2. กระบวนทัศน์หลักของการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ

นักวิชาการและนักวิจัยกลุ่มหนึ่งมีความเชื่อว่าการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการอยู่ภายใต้ระบบความเชื่อหรือกระบวนทัศน์หลักเพียงประการเดียวที่ใช้ในการแสวงหาความรู้ความจริง (single paradigm) คือ กระบวนทัศน์ปฏิบัตินิยม (pragmatism) (Johnson, 2010) ซึ่งไม่ใช่กระบวนทัศน์ที่หลากหลาย (multiple paradigm) เหมือนอย่างที่นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งเชื่อถือกัน (Tashakkori & Teddlie, 2003) โดยกระบวนทัศน์หลักของการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการต่างจากการวิจัยเชิงปริมาณที่มีพื้นฐานมาจากกระบวนทัศน์ของการวิจัยภายใต้แนวคิดทฤษฎีปฏิฐานนิยม (positivism) และการวิจัยเชิงคุณภาพที่มาจากกระบวนทัศน์ของการวิจัยภายใต้แนวคิดปรากฏการณ์นิยม (phenomenology) กระบวนทัศน์ของการวิจัยภายใต้แนวคิดทฤษฎีปฏิบัตินิยมมุ่งเน้นการแสวงหาความรู้ความจริงที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ก่อให้เกิดผลดีเป็นที่พึงพอใจและมีประโยชน์อย่างแท้จริง โดยสิ่งใดจะมีคุณค่ามากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าสิ่งนั้นสามารถนำไปใช้ประโยชน์แล้วบังเกิดผลดีต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์หรือไม่ ซึ่งลักษณะสำคัญของกระบวนทัศน์ปฏิบัตินิยมในการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการสามารถพิจารณาได้ 7 มิติ (Teddlie & Tashakkori, 2009) ดังนี้

2.1. ธรรมชาติของความจริงหรือภววิทยา (ontology)

นักปฏิบัตินิยมเห็นด้วยกับนักปฏิฐานนิยม/หลังปฏิฐานนิยมที่กล่าวถึงการดำรงอยู่ของความเป็นจริง (reality) ภายนอกที่เป็นอิสระจากจิตใจของมนุษย์โดยไม่บิดเบือนหรือผันแปรไปตามการรับรู้ของบุคคล ซึ่งสภาวะความเป็นจริงนั้นประสาทสัมผัสของมนุษย์อาจจะสัมผัสได้หรือไม่ได้ ถ้าสัมผัสได้ก็แสดงว่ามนุษย์สามารถรู้ถึงความเป็นจริงได้ แต่ถ้าสัมผัสไม่ได้ก็แสดงว่ามนุษย์ไม่สามารถรู้ถึงความเป็นจริง ในขณะที่ความจริง (truth) ยังคงเป็นแนวความคิดเชิงปทัสฐาน

(normative concept) ซึ่งยังไม่ถึงขั้นที่จะเป็นทฤษฎีหรือมีการให้คำนิยามที่ชัดเจน ความจริงที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความเป็นจริงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดได้อย่างแท้จริง ความจริงจึงเป็นสิ่งที่นักปฏิบัตินิยมกล่าวถึงบางสิ่งเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะตัวของมัน โดยเฉพาะการกล่าวถึงความรู้ (knowledge) ไต ๆ ยังคงเกี่ยวพันกับความเชื่อและความสนใจของบุคคลนั้น ๆ ความจริงจึงหมายถึงข้อความหรือคำบอกเล่าโดยข้อความนั้นอาจตรงกับข้อเท็จจริง (fact) ข้อความนั้นอาจสอดคล้องกับข้อความอื่น ๆ ที่อยู่ในระบบเดียวกัน หรือข้อความนั้นสามารถนำไปใช้ได้ผลจริงตามที่คาดหมาย

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้แสวงหาความรู้กับสิ่งที่ถูกรู้หรือญาณวิทยา (epistemology)

นักปฏิบัตินิยมมองประเด็นนี้ว่ามีความต่อเนื่องมากกว่าการแบ่งออกเป็น 2 ขั้วชัดเจนระหว่างความเป็นวัตถุวิสัย (objectivity) กับภววิสัย (subjectivity) ในบางช่วงของการวิจัย นักวิจัยกับผู้ถูกวิจัยอาจต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันสูงเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่กำหนดไว้อย่างซับซ้อน แต่ในบางช่วงอาจไม่ต้องการปฏิสัมพันธ์ใด ๆ อาทิ ช่วงของการทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.3 วิธีการ (method) ที่ใช้ในการแสวงหาความรู้ความจริง

นักปฏิบัตินิยมเชื่อว่าวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพล้วนแต่มีประโยชน์ การตัดสินใจเลือกใช้วิธีการใดขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่ว่าการศึกษาวิจัยอยู่ในช่วงที่ต้องการตอบคำถามการวิจัยข้อใดและวัฏจักรของการวิจัยว่าอยู่ในช่วงของการให้เหตุผลชนิดนิรนัย (deductive) หรืออุปนัย (inductive)

2.4 บทบาทของค่านิยมในการวิจัย (axiology)

นักปฏิบัตินิยมเชื่อว่าค่านิยมมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อการดำเนินการวิจัยและต่อการสรุปผลการวิจัยโดยมีผลต่อการตัดสินใจเลือกหัวข้อวิจัย กำหนดหน่วยการวิเคราะห์ และตัวแปรที่ผู้ศึกษารู้สึกว่าตอบสนองต่อความสนใจและผลที่ตนคาดหวัง

2.5 ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (causality) ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

นักปฏิบัตินิยมเชื่อว่าอาจมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของปรากฏการณ์ทางสังคมเกิดขึ้นแต่ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นสิ่งที่ไม่คงที่และเป็นการยากที่จะพิสูจน์ทดสอบได้ โดยนักวิจัยควรอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลและความเป็นจริงที่ใกล้ชิดกับระบบค่านิยมของตน ทั้งนี้เพราะเป็นไปได้ที่จะมีอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลได้โดยลำพัง

2.6 ตรรกะ (logic)

นักปฏิบัตินิยมเชื่อว่าไม่ช่วงใดก็ช่วงหนึ่งของการวิจัยต้องตกอยู่ภายใต้วัฏจักรของการนิรนัยและการอุปนัย (inductive-deductive research cycle) ทั้งนี้เพื่อตอบคำถามการวิจัยที่กำหนดไว้

2.7 สามัญการ (generalization)

สามัญการหรือความเป็นไปได้ในการนำเอาข้อค้นพบจากการวิจัยเรื่องหนึ่งซึ่งทำในที่หนึ่ง ณ เวลาหนึ่งไปใช้ในที่อื่นและในเวลาอื่น ในมิตินักปฏิบัตินิยมให้ความสำคัญกับความเที่ยงตรงภายนอก (external validity) ที่ทำให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในวงกว้างได้แต่ในขณะเดียวกันก็คำนึงถึงองค์ความรู้หรือคำอธิบายสำหรับสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงในรูปของ

สมมุติฐานเชิงปฏิบัติการ (ideographic statements) ซึ่งทำให้สามารถถ่ายโอนผลการศึกษาลงไปยังบริบทอื่น ๆ (transferability) ภายใต้งื่อนไขที่กำหนด

3. การออกแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ

เงื่อนไขสำคัญที่นำไปสู่การใช้ระเบียบวิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในกระบวนการของการออกแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการอยู่ที่ขั้นตอนการกำหนดความคิดรวบยอด โดยเริ่มต้นจากการตั้งคำถามการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยเฉพาะการตั้งคำถามการวิจัยเชิงคุณภาพที่ขึ้นต้นว่า “ทำไม” (why) ที่มีต่อคำถามเชิงปริมาณในเรื่องเดียวกัน ซึ่งส่งผลต่อการใช้ระเบียบวิธีการวิจัยมากกว่าหนึ่งวิธีการหรือเกิดการเคลื่อนย้ายระเบียบวิธี (methodological shift) และก่อให้เกิดการทำซ้ำ (iteration) ของขั้นตอนการวิจัยเกิดขึ้น (Hesse-Biber, 2010) การออกแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการมี 6 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่

3.1 การออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน (the convergent parallel design)

แบบการวิจัยนี้เดิมเรียกว่าวิธีการผสมผสานแบบสามเส้า (triangulation design) (Creswell & Plano Clark, 2007) แต่เหตุที่ต้องเปลี่ยนชื่อใหม่ก็เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนกับการวิเคราะห์แบบสามเส้าในการวิจัยเชิงคุณภาพ การออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากันมีพื้นฐานมาจากกระบวนการทัศน์ของการวิจัยภายใต้แนวคิดทฤษฎีปฏิบัตินิยมโดยตรงมากกว่าการพยายามที่จะผสมผสานกระบวนการทัศน์ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน การออกแบบวิจัยนี้นักวิจัยดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพไปพร้อม ๆ กันโดยให้ความสำคัญกับการวิจัยทั้งสองวิธีการอย่างเท่าเทียมกันและเป็นอิสระจากกันจนกว่าจะวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละวิธีการเสร็จสิ้น จากนั้นจึงนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลของทั้งสองวิธีการมาผสมผสานในขั้นตอนการตีความผลการวิจัยทั้งหมด วัตถุประสงค์ของการใช้การวิจัยรูปแบบนี้ก็เพื่อยืนยันความถูกต้องและความสอดคล้องกันของผลการวิจัยโดยการเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างผลการวิจัยเชิงปริมาณและผลการวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องเดียวกันซึ่งนักวิจัยมีความเชื่อว่าการให้ความสำคัญเท่า ๆ กันในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพสามารถนำไปสู่ความเข้าใจต่อปัญหาการวิจัยได้เป็นอย่างดี การวิจัยรูปแบบนี้สามารถจำแนกออกเป็น 3 รูปแบบย่อย ได้แก่

3.1.1 การวิจัยแบบฐานข้อมูลคู่ขนาน (the parallel databases variant) เป็นรูปแบบการวิจัยที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในการออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน โดยนักวิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพแยกจากกันจนกว่าจะวิเคราะห์ข้อมูลของแต่ละวิธีการเสร็จสิ้น จากนั้นจึงนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลของทั้งสองวิธีการมาสังเคราะห์หรือเปรียบเทียบในขั้นตอนการอภิปรายผลการวิจัย

3.1.2 การวิจัยแบบแปลงรูปข้อมูล (the data-transformation variant) เป็นรูปแบบการวิจัยที่นักวิจัยนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาดำเนินการแปลงรูปเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ จากนั้นจึงนำผลลัพธ์ดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งสามารถทำให้การผสมผสานข้อมูลกระทำได้โดยตรง

3.1.3 การวิจัยแบบยืนยันผลลัพท์เชิงปริมาณ (the data-validation variant) เป็นแบบการวิจัยที่ต้องการยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบเชิงปริมาณที่ได้จากการใช้ข้อคำถามแบบปลายปิด ซึ่งทำได้โดยการเพิ่มข้อคำถามเชิงคุณภาพแบบปลายเปิดจำนวนไม่มากนักไว้ในแบบสอบถามหรือแบบสำรวจเชิงปริมาณแล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมาใช้สนับสนุนข้อค้นพบเชิงปริมาณซึ่งได้มาจากการวิจัยเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจึงอยู่ในเครื่องมือเพียงชิ้นเดียว รูปแบบการวิจัยนี้มีจุดเด่นตรงที่ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้อาจไม่สมบูรณ์หรือไม่ครอบคลุมประเด็นที่ศึกษา

3.2 การออกแบบวิจัยแบบลำดับขั้นเชิงอธิบาย (the explanatory sequential design)

เป็นแบบการวิจัยที่มีพื้นฐานมาจากการผสมผสานกระบวนการขั้นตอนที่ต้นของการวิจัยภายใต้แนวคิดหลังปฏิฐานนิยม (postpositivism) และตามด้วยแนวคิดสรรค์สร้างนิยม (constructivism) การวิจัยรูปแบบนี้ประกอบด้วยวิธีการวิจัยสองช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องกันโดยเริ่มต้นจากช่วงแรกเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยในช่วงแรกจะนำไปสู่การออกแบบวิจัยในช่วงที่สองคือการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากนั้นจึงนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาตีความเพื่อช่วยสนับสนุนการอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งกระบวนการนี้ถือเป็นวัตถุประสงค์สำคัญของการใช้การวิจัยรูปแบบนี้ การออกแบบวิจัยแบบลำดับขั้นเชิงอธิบายจะเป็นประโยชน์อย่างมากเมื่อนักวิจัยต้องการศึกษาแนวโน้มหรือความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเชิงปริมาณและในขณะเดียวกันก็ต้องการอธิบายกลไกหรือเหตุผลต่าง ๆ ที่อยู่เบื้องหลังแนวโน้มหรือความสัมพันธ์ดังกล่าว การวิจัยรูปแบบนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 รูปแบบย่อย ได้แก่

3.2.1 การวิจัยแบบอธิบายตามลำดับขั้น (the follow-up explanations variant) เป็นแบบการวิจัยที่ได้รับความนิยมโดยเริ่มต้นด้วยการวิจัยเชิงปริมาณถัดมาจึงเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยนำผลการวิจัยเชิงคุณภาพมาช่วยในการอธิบายผลการวิจัยเชิงปริมาณ

3.2.2 การวิจัยแบบการคัดเลือกผู้มีส่วนร่วม (the participant-selection variant) การวิจัยรูปแบบนี้นักวิจัยมุ่งเน้นการทำความเข้าใจในเชิงคุณภาพของปรากฏการณ์ที่ศึกษาแต่มีความจำเป็นต้องทำการวิจัยเชิงปริมาณก่อนเพื่อนำผลที่ได้มาจำแนกกลุ่มหรือกำหนดผู้มีส่วนร่วมที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพในช่วงที่สองของการวิจัย

3.3 การออกแบบวิจัยแบบลำดับขั้นเชิงสำรวจ (the exploratory sequential design)

เป็นแบบการวิจัยที่มีพื้นฐานมาจากการผสมผสานกระบวนการขั้นตอนที่ต้นของการวิจัยภายใต้แนวคิดสรรค์สร้างนิยมและตามด้วยแนวคิดหลังปฏิฐานนิยม การวิจัยรูปแบบนี้ประกอบด้วยวิธีการวิจัยสองช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องกันโดยเริ่มต้นจากช่วงแรกเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อตอบคำถามการวิจัยที่กำหนดไว้ ผลการวิจัยในช่วงแรกจะนำไปสู่การออกแบบวิจัยในช่วงที่สองคือการการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อทดสอบความเป็นสามัญการของข้อค้นพบของการวิจัยเชิงปริมาณ จากนั้นนักวิจัยจึงตีความผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ก่อกำเนิดมาจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์ของการใช้การวิจัย

รูปแบบนี้ก็เพื่อประเมินหรือทดสอบผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพว่าสามารถอ้างอิงไปยังกลุ่มตัวอย่างหรือประชากรทั้งหมดได้เพียงใด โดยเหตุผลสำคัญของการใช้แบบวิจัยนี้สืบเนื่องจากนักวิจัยยังไม่มีเครื่องมือสำหรับวัดตัวแปร หรือยังไม่สามารถระบุตัวแปรและกรอบแนวคิดทฤษฎีในการศึกษาวิจัยด้วยเหตุนี้จึงเริ่มต้นจากการสำรวจปรากฏการณ์เป็นอันดับแรก การวิจัยรูปแบบนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 รูปแบบย่อย ได้แก่

3.3.1 การวิจัยเพื่อพัฒนาทฤษฎี (the theory-development variant) โดยให้ความสำคัญกับการวิจัยเชิงคุณภาพในช่วงแรกเพื่อพัฒนาทฤษฎีหรือจัดกลุ่มปรากฏการณ์ จากนั้นจึงนำผลที่ได้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ต่อไป

3.3.2 การวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือ (the instrument-development variant) นักวิจัยดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพในช่วงแรกโดยรวบรวมข้อมูลเพื่อสร้างเครื่องมือเชิงปริมาณ จากนั้นจึงนำเครื่องมือดังกล่าวไปใช้สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณในช่วงที่สองซึ่งถือว่ามีความสำคัญมากกว่าการวิจัยเชิงคุณภาพในช่วงแรก

3.4 การออกแบบวิจัยโดยการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยให้ความสำคัญกับรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเป็นหลัก (the embedded design)

เป็นแบบการวิจัยที่มีพื้นฐานมาจากกระบวนการทัศน์ของการวิจัยภายใต้แนวคิดหลังปฏิฐานนิยมที่มุ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณหรืออาจเป็นแบบการวิจัยที่มีพื้นฐานมาจากกระบวนการทัศน์ของการวิจัยภายใต้แนวคิดสรรค์สร้างนิยมที่ให้ความสำคัญกับการวิจัยเชิงคุณภาพอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นหลัก การวิจัยรูปแบบนี้เป็นแบบการวิจัยที่นักวิจัยดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณหรือวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเป็นหลักอยู่แล้ว หากแต่นักวิจัยอาจเพิ่มหรือเสริมรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณหรือการวิจัยเชิงคุณภาพเข้าไปในขั้นตอนก่อน ระหว่าง หรือหลังการวิจัยทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยเกิดความครบถ้วนสมบูรณ์หรือดียิ่งขึ้นไปอีก วัตถุประสงค์ของการใช้การวิจัยรูปแบบนี้เนื่องมาจากนักวิจัยคาดการณ์ว่าการออกแบบวิจัยโดยเก็บรวบรวมข้อมูลรูปแบบเดียวไม่เพียงพอทั้งนี้เพราะการตอบคำถามการวิจัยแต่ละข้อจะต้องใช้ข้อมูลต่างประเภทกัน การวิจัยรูปแบบนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือกลุ่มแรกเป็นการวิจัยที่เพิ่มหรือเสริมแบบการวิจัยอีกรูปแบบหนึ่ง (embedded designs) เพียงรูปแบบเดียวเข้าไปในแบบการวิจัยหลัก ส่วนกลุ่มที่สองเป็นการวิจัยแบบผสม (hybrid designs) ซึ่งนักวิจัยเพิ่มการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเข้าไปในแบบการวิจัยหลัก

3.5 การออกแบบวิจัยแบบเน้นการปฏิรูป (the transformative design)

เป็นแบบการวิจัยที่มีพื้นฐานมาจากกระบวนการทัศน์การวิจัยภายใต้โลกทัศน์ของการมีส่วนร่วม (participatory worldview) ซึ่งเกิดจากความสนใจทางการเมืองที่มุ่งพัฒนาสังคมของกลุ่มคนชายขอบหรือผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ ในสังคม (marginalized groups) โดยนักวิจัยดำเนินการวิจัยร่วมกับกลุ่มดังกล่าวเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงสภาพความเป็นอยู่ของกลุ่มคนเหล่านี้ให้ดีกว่าเดิม การวิจัยรูปแบบนี้นักวิจัยอาศัยกรอบทฤษฎีที่ยึดถือเป็นตัวตัดสินใจว่าวิธีการวิจัยเชิงปริมาณและวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพจะมีการปฏิสัมพันธ์กันอย่างไร จะดำเนินการวิจัยใดก่อน และจะผสมผสานกันอย่างไร วัตถุประสงค์ของการทำวิจัยรูปแบบนี้เนื่องมาจากนักวิจัยต้องการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในสังคมโดยแสดงให้เห็นถึงความไม่สมดุลของอำนาจที่เป็นอยู่ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ในเชิง

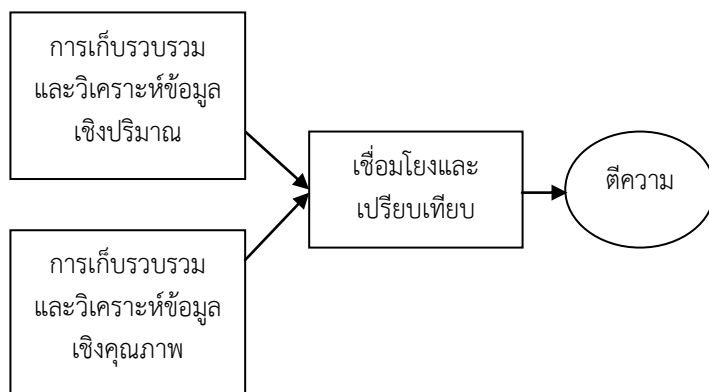
อุดมการณ์มากกว่าในเชิงระเบียบวิธีการวิจัย การวิจัยรูปแบบนี้สามารถจำแนกออกเป็นรูปแบบย่อยตามกรอบทฤษฎีที่ใช้ (theoretical lens) เช่น ทฤษฎีสตรีนิยม (the feminist lens) ทฤษฎีชนชั้นทางเศรษฐกิจสังคม (the socioeconomic class lens) ทฤษฎีผู้ด้อยโอกาสทางสังคม (the disability lens) เป็นต้น

3.6 การออกแบบวิจัยแบบหลายขั้นตอน (the multiphase design)

แบบการวิจัยนี้มีพื้นฐานมาจากกระบวนการทัศน์ของการวิจัยภายใต้แนวคิดที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นแนวคิดปฏิบัตินิยม แนวคิดหลังปฏิฐานนิยม และแนวคิดสรรค์สร้างนิยม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขั้นตอนต่าง ๆ ของการผสมผสานวิธีการวิจัย แบบการวิจัยนี้นักวิจัยได้เชื่อมโยงการออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากันเข้ากับวิธีการวิจัยสองช่วงเวลาที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ซึ่งแบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการจะออกมาในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นโครงการประเมินผลขนาดใหญ่ที่ดำเนินการหลายปีและประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ นับตั้งแต่การประเมินความจำเป็น การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ การพัฒนาโครงการ และการประเมินผลโครงการซึ่งส่งผลให้คำถามการวิจัยที่กำหนดขึ้นมีเป็นจำนวนมาก การออกแบบวิจัยในลักษณะเช่นนี้จึงมีความจำเป็น การวิจัยรูปแบบนี้สามารถจำแนกออกเป็นรูปแบบย่อยได้หลากหลาย เช่น โครงการประเมินผลและพัฒนาแผนการดำเนินงานขนาดใหญ่ (large-scale development and evaluation projects) การศึกษาแบบพหุระดับที่ใช้วิธีการแตกต่างกันในแต่ละระดับ (multilevel statewide studies) เป็นต้น

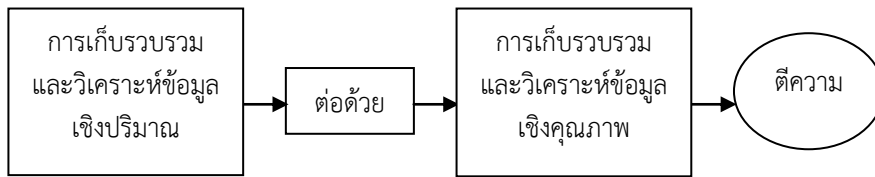
แบบการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการทั้ง 6 รูปแบบแสดงไว้ในภาพประกอบ 4

(1) แบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน

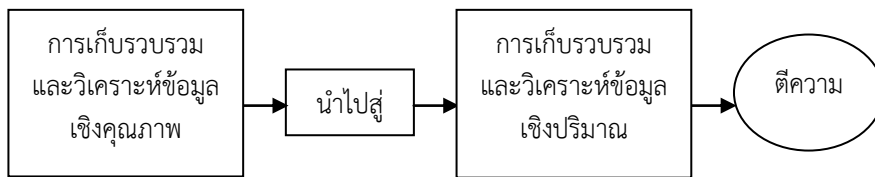


ภาพประกอบ 4 การออกแบบวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ 6 รูปแบบ

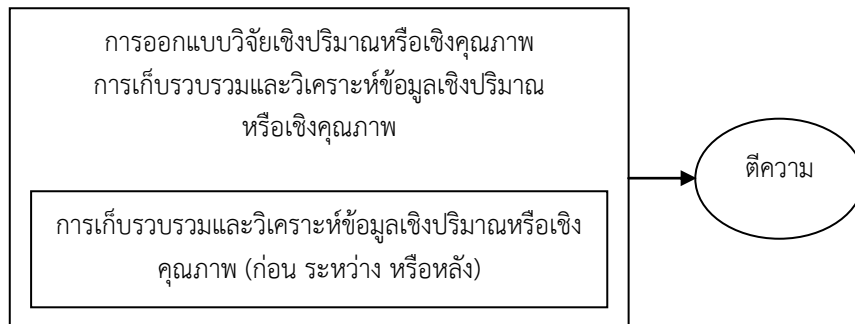
(2) แบบวิจัยแบบลำดับขั้นเชิงอธิบาย



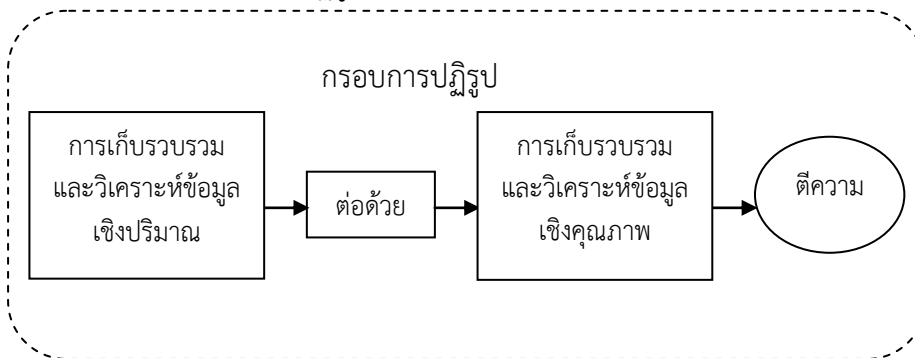
(3) แบบวิจัยแบบลำดับขั้นเชิงสำรวจ



(4) แบบวิจัยโดยการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยให้ความสำคัญกับรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเป็นหลัก

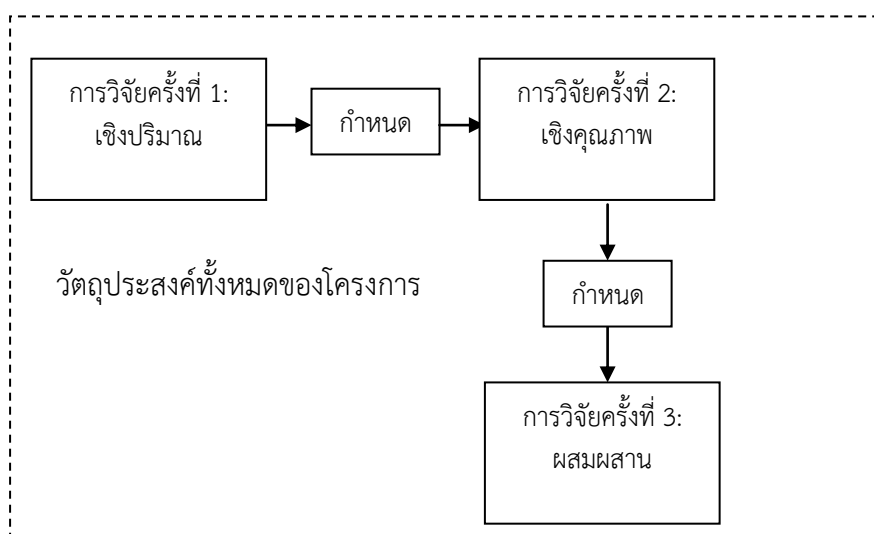


(5) แบบวิจัยแบบเน้นการปฏิรูป



ภาพประกอบ 4 (ต่อ)

(6) แบบวิจัยแบบหลายขั้นตอน



ภาพประกอบ 4 (ต่อ)

ที่มา: Creswell & Plano Clark, 2011

ค่านิยมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ในการนำระบบการจัดการคุณภาพไปใช้ในองค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงค่านิยมทางวัฒนธรรมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับค่านิยมคุณภาพหรือค่านิยมการจัดการคุณภาพที่น่าไปใช้ การพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพจึงมุ่งเน้นการสร้างค่านิยมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก ซึ่งมีนักวิชาการหลายคนนำเสนอแนวคิดค่านิยมคุณภาพไว้ดังนี้

1. ค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพของวู้ดส์

วู้ดส์ (Woods, 1997) กล่าวถึงค่านิยมทางวัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการจัดการคุณภาพของสมาชิกในองค์กรธุรกิจหรือเรียกว่าค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพจำนวน 6 ประการ (the six values of a quality culture) ได้แก่

1.1 ความเห็นพ้องต้องกันของทุกคนที่เกี่ยวข้อง (we are all in this together: company, suppliers, customers) เป็นค่านิยมทางวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนร่วมมือกันทำงานเป็นทีมและมีภักดีต่อองค์กร โดยความสำเร็จของแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับความร่วมมือกันทำงานและความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับการทำงานที่ทุกคนทำงานได้เป็นอย่างดีเต็มตามความสามารถ ค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ตรงกันข้ามได้แก่การที่แต่ละคนต่างคนต่างทำงานเพื่อความสำเร็จของตนเอง (everyone for him or herself)

1.2 การเป็นผู้ร่วมงานมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา (no subordinates or superiors allowed) เป็นค่านิยมทางวัฒนธรรมที่มุ่งสร้างความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานถึงความมีคามอิสระในการทำงานโดยไม่รู้สึกรู้ว่าถูกคุกคามจากผู้บังคับบัญชาและ

ผู้ร่วมงานคนอื่น ผู้ปฏิบัติงานจะมีความรู้สึกสนุกสนานในการทำงาน ค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ตรงกันข้ามได้แก่ผู้นำเป็นผู้ที่รู้เรื่องทุกอย่างมากที่สุด (the boss knows best)

1.3 การสื่อสารอย่างเปิดกว้างด้วยความจริงใจ (open, honest communication is vital) เป็นค่านิยมทางวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้ร่วมงานคนอื่น (empathy) ซึ่งเกิดจากการสื่อสารแบบสองทางและการรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นอย่างจริงใจ ค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ตรงกันข้ามได้แก่การสื่อสารควรกระทำโดยลับและจำกัดเฉพาะกลุ่มบุคคล (keep communication limited and secretive)

1.4 การที่ทุกคนสามารถเข้าถึงข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (everyone has access to all information on all operations) เป็นค่านิยมทางวัฒนธรรมที่มุ่งลดสายการบังคับบัญชาที่คอยปิดกั้นการเข้าถึงข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้วยการให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข่าวสารได้โดยตรง การตัดสินใจในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ต่าง ๆ จึงเป็นไปด้วยความถูกต้องแน่นอน ผู้ปฏิบัติงานย่อมไม่เกิดความกังวลในการปฏิบัติงาน ค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ตรงกันข้ามได้แก่ข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานควรให้ผู้นำสูงสุดรับรู้เพียงผู้เดียวซึ่งอาจเผยแพร่ได้เมื่อคราวจำเป็นเท่านั้น (keep most information at the top, and share it only when necessary)

1.5 การให้ความสำคัญที่กระบวนการมากกว่าตัวบุคคล (focus on processes) เป็นค่านิยมทางวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับในความสำเร็จและความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงาน โดยไม่มุ่งเน้นการตำหนิบุคคลที่ทำให้เกิดความผิดพลาดเพียงอย่างเดียว หากแต่ให้มองว่าเป็นเรื่องของกระบวนการทำงานที่ไม่เหมาะสม ค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ตรงกันข้ามได้แก่การมุ่งเน้นความสำคัญที่การทำงานของบุคคล (focus on individual work)

1.6 การทำงานไม่ใช่เรื่องของความสำเร็จหรือล้มเหลวหากแต่เป็นเรื่องของการเรียนรู้ (there are no successes or failures, just learning experiences) เป็นค่านิยมทางวัฒนธรรมที่มุ่งสร้างความเข้าใจว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นภายหลังการทำงานเสร็จสิ้นแล้ว ในระหว่างการทำงานผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ สติปัญญา และประสบการณ์ที่ตนมี เขาอาจพอใจหรือไม่พอใจในสิ่งที่เกิดขึ้นแต่เขาก็ได้เกิดการเรียนรู้ในการทำงานดังกล่าว การมุ่งที่ความสำเร็จโดยละเลยการเรียนรู้ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นอาจทำให้องค์กรเข้าใจผิดว่าจะประสบความสำเร็จตลอดไป ค่านิยมทางวัฒนธรรมที่ตรงกันข้ามได้แก่การทำงานทุกอย่างต้องประสบความสำเร็จโดยไม่ยินยอมให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น (success is everything; no tolerance for failure)

2. ค่านิยมและความเชื่อที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพของดีเทอร์ท, หลุยส์ และชโรเดอร์

ดีเทอร์ท, หลุยส์ และชโรเดอร์ (Detert, Louis, & Schroeder, 2001) กล่าวถึงค่านิยมและความเชื่อที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพในบริบทของโรงเรียนมัธยมในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 9 ประการ ค่านิยมและความเชื่อนี้เป็นรากฐานสำคัญของวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพในโรงเรียน โดยหลักการ

ทั่วไปของค่านิยมและความเชื่อดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริบททางการศึกษาอื่น ๆ ได้เป็นอย่างดี ค่านิยมและความเชื่อทั้ง 9 ประการ ได้แก่

2.1 การมีวิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วมกันระหว่างคณะ หน่วยงานสนับสนุน และผู้บริหารเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความสำเร็จของโรงเรียน (a shared vision and shared goals among faculty, staff and administrators are critical for school success) พันธกิจของโรงเรียนจำเป็นต้องได้รับการยอมรับร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานทุกคน ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนควรมีความเต็มใจที่จะเสียสละความเป็นอิสระบางประการของตนเพื่อเป้าหมายของโรงเรียนเป็นสำคัญ การยอมรับพันธกิจร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานและดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจดังกล่าวจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของโรงเรียน ส่วนค่านิยมและความเชื่อที่ตรงกันข้ามได้แก่ความสำเร็จของโรงเรียนเกิดจากการที่แต่ละบุคคลมีสิทธิกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายของตนเองโดยไม่ต้องคำนึงถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายร่วมกันขององค์การซึ่งมีความคลุมเครือและตีความได้ยาก (successful schools respect the right of individuals to establish their own vision and goals without regard for higher levels of goals which are often ambiguous and difficult to interpret) อาชีพครูมีความเป็นวิชาชีพด้วยเหตุนี้ครูจึงควรมีอิสระในการกำหนดเป้าหมายและการจัดกระบวนการเรียนการสอนในชั้นเรียนของตน ครูที่มีประสิทธิภาพจะสามารถบรรลุเป้าหมายของตนได้ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียนตามมา การเน้นความสำคัญของการกำหนดเป้าหมายและพันธกิจร่วมกันเป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพสูงและการสร้างนวัตกรรม

2.2 การตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียนจำเป็นต้องคำนึงถึงความต้องการจำเป็นของนักศึกษา ผู้ปกครอง กลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย (educational needs should be determined primarily by parents, community groups, students, and other stakeholders) การจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนรู้มุ่งสร้างให้เกิดการเรียนรู้และตอบสนองต่อความต้องการจำเป็นที่แท้จริงของนักเรียน ความต้องการจำเป็นดังกล่าวเป็นผลมาจากกลไกของตลาดและความคาดหวังของสังคมที่ต้องการพัฒนานักเรียนทุกคนให้เต็มตามศักยภาพและความสามารถในการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นการเรียนรู้ นักเรียน ครู ผู้ปกครอง และกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนควรเข้ามามีส่วนแสดงความคิดเห็นต่อการกำหนดหลักสูตรและกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน ส่วนค่านิยมและความเชื่อที่ตรงกันข้ามได้แก่คณะผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาควรเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของโรงเรียน (educational experts should make the important educational decisions) ผู้ปกครองและสมาชิกในชุมชนไม่รู้ว่าสิ่งใดที่จำเป็นอย่างแท้จริงต่อการเรียนรู้ของนักเรียน ความเชี่ยวชาญของครูควรเป็นพื้นฐานสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนดหลักสูตรและการประเมินผลการเรียน ผู้นำระดับสูงของโรงเรียนและคณะต่าง ๆ จึงควรเป็นผู้กำหนดเป้าหมายของโรงเรียนเป็นเบื้องต้น

2.3 การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาต้องการความมุ่งมั่นในระยะยาว (improving education requires a long-term commitment) โรงเรียนควรมีการกำหนดแผนที่เด่นชัดสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในระยะยาวโดยมองอาจต้องมองข้ามแผนระยะสั้นไปบ้าง ส่วนค่านิยมและความเชื่อที่ตรงกันข้ามได้แก่แรงกดดันที่เกิดขึ้นในปัจจุบันที่มาจากข้อเรียกร้องของนักเรียนและจากสังคมภายนอกเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด อนาคตเป็นสิ่งที่ไม่แน่นอนจึงไม่จำเป็นต้องมี

การกำหนดแผนล่วงหน้าหรือวิตกกังวลใด ๆ (present pressures—the students in a school and the immediate external demands—are most important; the future is too uncertain to plan for or worry about) สิ่งที่มีค่าที่สุดคือการทำงานให้เห็นผลลัพธ์อย่างทันทีที่ โครงการและเป้าหมายต่าง ๆ ควรมีการปรับเปลี่ยนหากผลลัพธ์ไม่เกิดขึ้นในระยะสั้น

2.4 โรงเรียนจำเป็นต้องมีการกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (a school should strive to make continuous changes to improve education) ครูและผู้บริหารคนอื่น ๆ ควรอุทิศเวลาและแรงกายแรงใจเพื่อทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น กิจกรรมดังกล่าวเป็นกระบวนการที่ไม่มีวันสิ้นสุดและผู้บริหารควรเต็มใจรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการเปลี่ยนแปลง ส่วนค่านิยมและความเชื่อที่ตรงกันข้ามได้แก่ โรงเรียนควรรักษาไว้ซึ่งสถานภาพปัจจุบันของตนมากกว่าที่จะสร้างความเปลี่ยนแปลงใด ๆ (schools should be conservative about making changes) พวกเราควรเชื่อในสิ่งที่มีการรับรู้เป็นอย่างดีมากกว่าการเสี่ยงซึ่งนำไปสู่ความผิดพลาดและส่งผลร้ายต่อนักเรียนและโรงเรียน การเปลี่ยนแปลงจึงไม่ได้หมายความว่าจะมีการปรับปรุงเกิดขึ้นเสมอไป

2.5 ครูควรมีความตื่นตัวและเข้าร่วมในการปรับปรุงการดำเนินการต่าง ๆ ของโรงเรียนอยู่ตลอด (teachers should be active in improving the overall school operation) การตัดสินใจของครูเกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ทางการศึกษาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างต่อเนื่องต่อการปรับปรุงคุณภาพ การตัดสินใจใด ๆ ที่สำคัญของโรงเรียนควรกระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังครูทุกคน ส่วนค่านิยมและความเชื่อที่ตรงกันข้ามได้แก่การดำเนินการต่าง ๆ ของโรงเรียนควรปล่อยให้ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงและครูที่เป็นผู้นำจำนวนหนึ่ง (overall school operations should be left to administrators and a few teacher-leaders) การตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินการของโรงเรียนควรกระทำเฉพาะบุคคลจำนวนหนึ่งที่เกี่ยวข้อง การกระจายอำนาจการตัดสินใจนำมาซึ่งความล่าช้าและความขัดแย้ง ครูมีภาระการสอนที่มากอยู่แล้วจึงเป็นเรื่องยากที่จะมีเวลามาร่วมประชุมในรูปของคณะกรรมการหรือทำงานบริหาร ผู้นำสูงสุดจึงควรเป็นผู้ตัดสินใจในภาพกว้างของโรงเรียน

2.6 การให้ความร่วมมือเป็นสิ่งจำเป็นต่อประสิทธิผลของโรงเรียน (collaboration is necessary for an effective school) คุณภาพการศึกษาจะเกิดขึ้นได้เมื่อ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในโรงเรียนร่วมมือกันทำงาน ครูไม่ควรถูกปล่อยให้ทำงานของตนเพียงอย่างเดียว การให้ความร่วมมือนำไปสู่การตัดสินใจที่ดี คุณภาพที่สูงขึ้น และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน แผนกหรือฝ่ายต่าง ๆ ควรกำหนดเป็นข้อผูกมัดให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมที่นำไปสู่การให้ความร่วมมือ ส่วนค่านิยมและความเชื่อที่ตรงกันข้ามได้แก่ประสิทธิผลของโรงเรียนเกิดจากความเป็นอิสระทางวิชาชีพควบคู่ไปกับการให้ความร่วมมือกับทางโรงเรียนบ้างก็เพียงพอแล้ว (professional autonomy with a minimum of cooperation is key to school effectiveness) การทำงานเพียงลำพังของครูโดยปล่อยให้ใช้อำนาจการตัดสินใจในการเรียนการสอนเป็นสิ่งที่มีความประสิทธิผลมากกว่าการทำงานเป็นทีมหรือการประชุมในรูปของคณะกรรมการที่เกิดขึ้นไม่รู้จบจุกจิก

2.7 การตัดสินใจในการปฏิบัติงานควรตั้งอยู่บนของข้อเท็จจริงและวิธีการที่สามารถพิสูจน์ทดสอบได้ (decision-making should rely on factual information) การ

ดำเนินงานของโรงเรียนขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงไม่ใช่ความคิดเห็น การตัดสินใจที่ดีจึงขึ้นอยู่กับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งควรมีการเปิดรับข้อมูลมากกว่าการปิดกั้น ข้อมูลสะท้อนจากครูและนักเรียนควรมีความเป็นวัตถุวิสัยและเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ส่วนค่านิยมและความเชื่อที่ตรงกันข้ามได้แก่การตัดสินใจในการปฏิบัติงานควรขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและประสบการณ์ในการทำงานเป็นสำคัญ (decision-making should rely on personal, professional experience) การตัดสินใจที่ดีที่สุดขึ้นอยู่กับการใช้ประสบการณ์ส่วนตัวบุคคลและการตัดสินใจที่ดำเนินการโดยผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นสิ่งที่ยากต่อการตีความทั้งนี้เพราะผลลัพธ์และกระบวนการทำงานที่สำคัญของโรงเรียนเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดได้อย่างถูกต้อง ซึ่งต่างจากวงการแพทย์หรือภาคธุรกิจที่แม้จะมีข้อมูลเพียงเล็กน้อยก็ยังสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างองค์กรได้

2.8 ปัญหาในเรื่องของคุณภาพการศึกษาไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล หากแต่เกิดจากระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่ดี บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพหากมีระบบที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานดีพอ (quality problems are caused by poor systems and processes, not by teachers) การปรับปรุงคุณภาพควรมีกระบวนการที่ดีพอและรับฟังความต้องการของผู้รับบริการมากกว่าข้อเรียกร้องของครูที่อ้างว่าต้องทำงานหนัก ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีความสามารถและมีแรงจูงใจในการทำงานให้เกิดผลดีอยู่แล้ว ส่วนค่านิยมและความเชื่อที่ตรงกันข้ามได้แก่ต้นเหตุของปัญหาทุกอย่างเกิดจากความผิดพลาดของผู้ปฏิบัติงาน (the cause of most problems is human error) เมื่อบางสิ่งเกิดความผิดพลาดโดยปกติมาจากการกระทำของผู้ปฏิบัติงานมากกว่าระบบการทำงานที่ได้รับการออกแบบมาเป็นอย่างดีแล้ว หัวหน้างานจำเป็นต้องมีการลงโทษทางวินัยเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานปรับปรุงคุณภาพการทำงาน ผลลัพธ์จะเกิดขึ้นกับโรงเรียนอย่างทันทีทันใดถ้าครูบางคนลดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

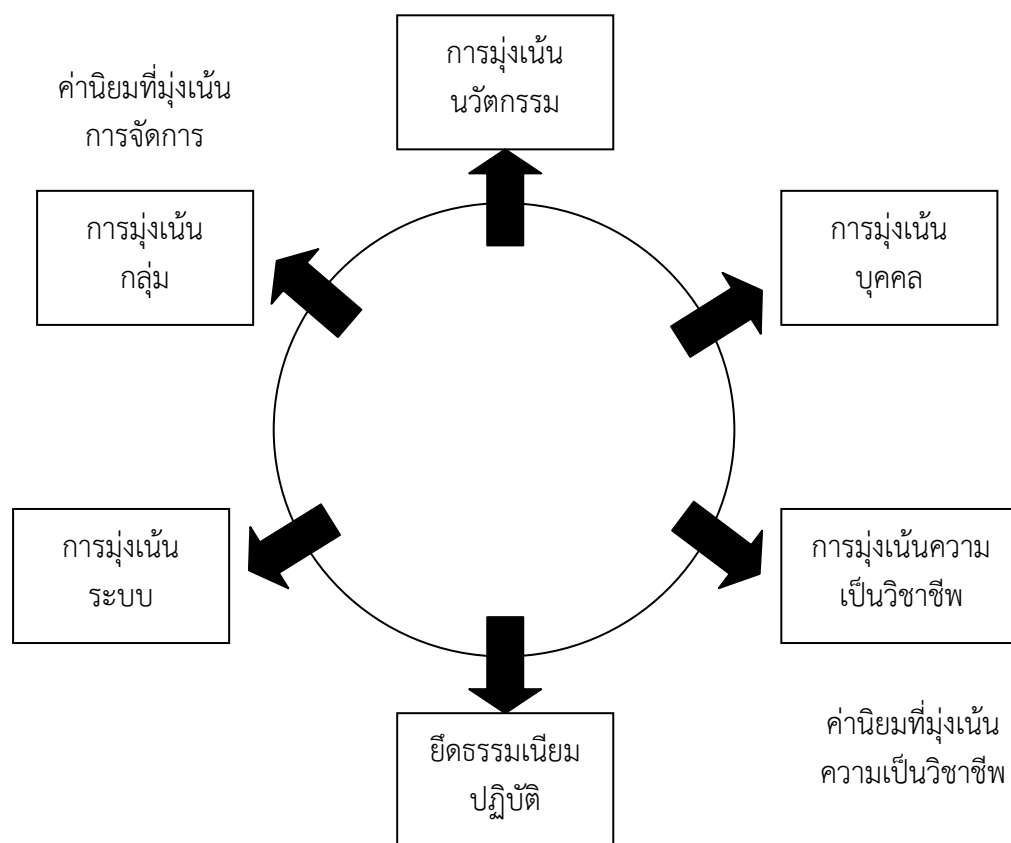
2.9 การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการได้ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่ภายในโรงเรียน (quality can be improved with the existing resources) ในการป้องกันปัญหาต่าง ๆ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานโรงเรียนสามารถใช้ทรัพยากรเพียงเล็กน้อยหรือไม่ต้องใช้ทรัพยากรใด ๆ เพิ่มเติม โรงเรียนเพียงแค่ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและแก้ไขวิธีการทำงานที่สิ้นเปลืองทรัพยากร ส่วนค่านิยมและความเชื่อที่ตรงกันข้ามได้แก่ภายใต้ทรัพยากรที่โรงเรียนมีอยู่เราได้ทำงานอย่างดีที่สุดแล้ว (we are doing the best we can with existing resources) โรงเรียนเกิดระบบที่ไม่มีประสิทธิภาพหรือใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองเพียงเล็กน้อย พวกเราไม่สามารถแก้ไขปัญหานี้ได้อย่างสิ้นเชิงโดยปราศจากการใช้งบประมาณเพิ่มเติม

3. ค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพของเบอร์ริง

เบอร์ริง (Berings, 2009) กล่าวว่าวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาเป็นความตึงเครียดทางวัฒนธรรมในเรื่องค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานที่เผชิญหน้าหรือตรงข้ามกันระหว่างค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM paradigm) ที่มุ่งเน้นประสิทธิผลของการจัดการกับค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นวิชาชีพ โดยค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมซึ่งเป็นปรัชญาของการจัดการสมัยใหม่ถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของ

แนวคิดในเรื่องของวัฒนธรรมคุณภาพ สาระสำคัญปรัชญานี้เริ่มต้นจากคำว่า “โดยรวม” (total) ซึ่งหมายถึงความรับผิดชอบร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกหน่วยในองค์การที่มุ่งเน้นเรื่องของคุณภาพ ถัดมาคือคำว่า “คุณภาพ” (quality) ซึ่งหมายถึงแก่นแท้ของการทำธุรกิจที่ต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและการส่งมอบสินค้าและบริการที่มุ่งให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า และคำว่า “การจัดการ” (management) ซึ่งหมายถึงความเชื่อที่ว่าคุณภาพไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจากการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การวางแผน และการที่ผู้นำระดับสูงเป็นผู้ขับเคลื่อนในเรื่องของคุณภาพ โดยสรุปกล่าวได้ว่าหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมประกอบไปด้วยค่านิยมหลักหรือแนวโน้มการปฏิบัติงานที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันคือ การมุ่งเน้นนวัตกรรม (innovation oriented) ซึ่งเป็นพื้นฐานของการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกและเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องภายในองค์การ การมุ่งเน้นกลุ่ม (collective oriented) ซึ่งเป็นพื้นฐานของการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและยอมรับค่านิยมร่วมกัน รวมถึงการทำงานเป็นทีมเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และการมุ่งเน้นระบบ (system oriented) ซึ่งเป็นพื้นฐานของการประสานการทำงาน การกำหนดมาตรฐาน และกฎระเบียบโดยอาศัยการวางแผน การกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และจัดโครงสร้างองค์การ

ในเวลาต่อมาเบอร์ริง (Berings, 2010) กล่าวถึงค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นวิชาชีพซึ่งตรงกันข้ามกับค่านิยมหลัก 3 ประการของหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาได้แก่ การยึดธรรมเนียมปฏิบัติ (tradition oriented) ซึ่งสะท้อนถึงแนวคิดแบบอนุรักษ์นิยมและการยึดถือค่านิยมและแนวปฏิบัติแบบเก่า การมุ่งเน้นบุคคล (people oriented) ซึ่งเป็นการแสดงถึงความเชื่อมั่นในตัวบุคคลและเปิดโอกาสให้แสดงความคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจด้วยตัวเอง และการมุ่งเน้นความเป็นวิชาชีพ (professionally oriented) ซึ่งกำหนดเป็นหลักการสากลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นความเป็นอิสระอันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานที่มีสมรรถนะสูงและมีความชำนาญเฉพาะด้าน ด้วยเหตุนี้การบริหารและการจัดการใด ๆ จึงทำหน้าที่เป็นเพียงการสนับสนุนมากกว่าการสั่งการ กล่าวโดยสรุปค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาที่ยึดธรรมเนียมปฏิบัติจึงตรงกันข้ามกับค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มุ่งเน้นนวัตกรรม ค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นบุคคลจึงตรงกันข้ามกับค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มุ่งเน้นระบบ และค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นวิชาชีพตรงกันข้ามกับค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มุ่งเน้นกลุ่ม ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพที่สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานที่ตรงข้ามกัน
3 ประการ

ที่มา : European University Association, 2011; Berings, 2010; Berings, 2009

การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยวิธีการปริทัศน์แบบพรรณนา

ในการนำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้อาศัยการสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพโดยใช้วิธีการปริทัศน์แบบพรรณนา (narrative literature review) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้ (อิสระ ทองสามสี, 2555ก)

1. การสืบค้นบทความวิจัยใน 2 วิธีการ ได้แก่

1.1 การสืบค้นบทความวิจัยจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 9 ฐานข้อมูล ได้แก่ ABI/Inform Complete, Academic Search Premier, Business Source Complete, Education Research Complete, Emerald Management E-Journal, IEEE Xplore, ScienceDirect, Scopus และ Web of Science คำสำคัญสำหรับการสืบค้นคือคำว่า quality และ culture ในชื่อเรื่อง (title) ของบทความวิจัย ได้บทความวิจัยทั้งสิ้น 1,691 เรื่อง การคัดเลือกบทความวิจัยในขั้นแรก (primary screening) อาศัยหลักเกณฑ์ในการคัดเข้าและออก (inclusion/exclusion criteria) ที่กำหนดขึ้น โดยเกณฑ์ในการคัดเข้าได้แก่ บทความวิจัยที่ตีพิมพ์

ตั้งแต่ปี ค.ศ.1991 เป็นต้นมา และมีคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงก่อนรับตีพิมพ์ ส่วนเกณฑ์ในการคัดออกได้แก่ บทความวิจัยที่ไม่ได้เป็นการศึกษาวัฒนธรรมคุณภาพในองค์การและเป็นบทความวิจัยประเภทบทความคัดย่อ ถัดมาได้ดำเนินการคัดเลือกในขั้นที่สอง (secondary screening) โดยการอ่านบทความคัดย่อและชื่อเรื่อง (review abstracts and titles) เพื่อคัดเลือกบทความวิจัยที่สามารถให้คำตอบตามวัตถุประสงค์การศึกษาและตัดบทความวิจัยที่สืบค้นซ้ำในอีกฐานข้อมูลทิ้งไป ปรากฏว่าได้บทความวิจัยทั้งสิ้น 27 เรื่อง

1.2 การสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตโดยใช้โปรแกรมกูเกิล (google) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูล การสืบค้นวิธีนี้กระทำเพื่อลดความลำเอียงของการสืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งอาจมีบทความวิจัยที่สืบค้นไม่พบอันเนื่องมาจากการไม่ได้รับการตีพิมพ์ ผลการสืบค้นและการคัดเลือกบทความวิจัยที่สามารถให้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการศึกษารวม 6 เรื่อง

2. วิธีการสังเคราะห์บทความวิจัย

บทความวิจัยทั้ง 33 เรื่องนำมาสังเคราะห์โดยเริ่มต้นจากการอ่านบทความวิจัยแต่ละเรื่องอย่างลึกซึ้ง (in-depth reading) เพื่อสร้างความคุ้นชินและปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหาในบทความวิจัย ขั้นตอนต่อมาคือกระบวนการลงรหัส (coding process) โดยอ่านและตีความหมายข้อความบรรทัดต่อบรรทัดเพื่อสร้างรหัส (open coding) ซึ่งได้แก่ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพพร้อมทั้งแก่นรหัสดังกล่าวโดยแสดงเป็นค่าความถี่

3. ผลการสังเคราะห์บทความวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพในองค์การมีจำนวน 15 ประการด้วยกัน โดยปัจจัยที่พบในบทความวิจัยมากที่สุด 5 อันดับแรกได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูงในการปรับปรุงคุณภาพ จำนวน 22 เรื่อง ถัดมาเป็นการเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในการพัฒนาคุณภาพ จำนวน 20 เรื่อง การมุ่งเน้นที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ จำนวน 18 เรื่อง การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง จำนวน 15 เรื่อง และการสนับสนุนทรัพยากรและเวลาในการพัฒนาคุณภาพ จำนวน 12 เรื่อง ตามลำดับ

ปัจจัย 5 อันดับแรกข้างต้นรวมถึงปัจจัยด้านการให้รางวัลเพิ่มเติมแก่ผู้ทำงานพัฒนาคุณภาพล้วนพบในบทความวิจัยมากกว่า 10 เรื่องจึงกำหนดให้เป็นปัจจัยในกลุ่มที่ 1 ในขณะเดียวกันยังมีปัจจัยอีก 4 ประการที่พบในบทความวิจัย 6-10 เรื่องจึงกำหนดให้เป็นปัจจัยในกลุ่มที่ 2 ซึ่งได้แก่ การมีกลไกสะท้อนกลับของข้อมูลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ การใช้เครื่องมือการบริหารที่หลากหลายในการพัฒนาคุณภาพ การสร้างและธำรงรักษาจิตสำนึกคุณภาพและความเชื่อมั่นและความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในแนวทางและกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ส่วนปัจจัยที่เหลืออีก 5 ประการที่พบในบทความวิจัยน้อยกว่า 6 เรื่องจึงกำหนดให้เป็นปัจจัยกลุ่มที่ 3 ซึ่งได้แก่ ความมุ่งมั่นและความภักดีต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงาน ความเป็นหุ้นส่วนกับผู้ผลิตในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ การส่งเสริมความเป็นอยู่ของคนในชุมชนและการให้การศึกษาแก่สังคม และการบริหารขีดความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดตำแหน่งที่เหมาะสม

ในส่วนของบริษัทของการศึกษาส่วนใหญ่เป็นบริษัทและโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 21 เรื่อง ถัดมาเป็นสถาบันการศึกษา จำนวน 10 เรื่อง และองค์การภาครัฐ จำนวน 2 เรื่อง ส่วนระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้มากที่สุดคือการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 17 เรื่อง ทั้งในลักษณะของการใช้แบบสอบถามเพื่อการสัมภาษณ์ การตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และการตอบแบบสอบถามแบบออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต ถัดมาเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 10 เรื่องโดยใช้วิธีการศึกษา การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม และการจัดกลุ่มสนทนา และสุดท้ายเป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ จำนวน 6 เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพในองค์การแสดงรายละเอียดไว้ใน ตาราง 3

ตาราง 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพในองค์การ

ผู้เขียนบทความวิจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพในองค์การ														
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
จอห์น และเชสเตอร์ตัน (Johns & Chesterton, 1994)	×														
สแนป, วิลกินสัน และเรดแมน (Snape, Wilkinson, & Redman, 1996)		×													
อับราฮัม, ฟิชเชอร์ และครอฟฟอร์ด (Abraham, Fisher, & Crawford, 1997)	×		×	×	×	×									
คันจิ และหยุย (Kanji & Yui, 1997)	×	×		×	×		×								
อเดบานโจ และเคโฮเอ้ (Adebanjo & Kehoe, 1998)	×	×	×	×		×	×			×	×				
คันจิ และวองค์ (Kanji & Wong, 1998)				×											
ซอฮาล (Sohal, 1998)	×		×	×	×		×	×							
วินน์ และคาเมรอน (Winn & Cameron, 1998)	×	×	×	×	×	×	×								
อเดบานโจ และเคโฮเอ้ (Adebanjo & Kehoe, 1999)										×					
คาเมรอน และชาย (Cameron & Sine, 1999)								×	×		×	×			
จอห์นสัน (Johnson, 2000)	×	×	×	×		×	×								
วัตสัน และกายนา (Watson & Gryna, 2001)	×	×	×	×									×		
โล (Lo, 2002)		×								×					
ดีเทอร์ท, ชโรเดอร์ และคูเด็ค (Detert, Schroeder, & Cudeck, 2003)	×			×		×	×					×			
กาลเลียร์ และโธบายเดียน (Gallear & Ghobadian, 2004)	×			×								×			
เอรานี, เบสเคส และเลิฟ (Irani, Beskese, & Love, 2004)					×		×					×			

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้เขียนบทความวิจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร														
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
เดวิสสัน และอัลซาลกานา (Davison & Al-Shaghana, 2007)	×	×	×	×								×			
อัลซี, คิทาซี และเออเติร์ก (Elçi, Kitapçı, & Ertürk, 2007)	×		×	×									×	×	
นันทโก (Ntungo, 2007)	×						×				×				
ยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และปิ่นนธร ชัชวรัตน์ (2550)	×								×		×	×			
สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร (2550)	×	×	×	×		×	×				×				
นัวร์, โกลด์สไตน์, ลินเดอร์แมน และชโรเดอร์ (Naor, Goldstein, Linderman, & Schroeder, 2008)	×				×		×			×	×				
สินธวาลัย, มีมกค และเจียรบุตร (Sinthavalai, Memongkol, & Chainrabutra, 2008)	×	×		×		×	×						×		×
ตั้งคุณานันต์, ลีกิจวัฒนา, พิมสาน และชุนนุมน (Tungkunanant, Leekitchwatana, Pimsarn, & Chumnum, 2008)	×		×	×		×	×				×			×	
บุندا และบาซิอู (Bunda & Baciu, 2009)				×		×					×				
คาวาลจูกา และนิโคลิค (Cavaljuga & Nikolic, 2009)									×			×			
โดมอวิก และวิดอวิก (Domovic & Vidovic, 2009)												×		×	
คอกท์ (Kokt, 2009)				×			×								
สตามาทีลอส และสตามาทีลอส (Stamatelos & Stamatelos, 2009)	×						×				×				
ทัง, ออยยอง และซึอิ (Tang, Aoieong, & Tsui, 2009)	×			×	×		×				×				

ตาราง 3 (ต่อ)

ผู้เขียนบทความวิจัย	ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร														
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
ซาเดห์ และสิงเฮห์ (Zadeh & Saghaei, 2009)	×	×	×	×	×		×				×				
กรอสส์แมน, แซนส์ และบริตติงแฮม (Grossman, Sands, & Brittingham, 2010)	×								×			×			
วู, จาง และชโรเดอร์ (Wu, Zhang, & Schroeder, 2011)			×	×			×				×				
รวม	22	11	12	20	8	9	18	1	6	2	15	7	2	3	1

หมายเหตุ A=ความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูงในการปรับปรุงคุณภาพ, B=การให้รางวัลเพิ่มเติมแก่ผู้ทำงานพัฒนาคุณภาพ, C=การสนับสนุนทรัพยากรและเวลาในการพัฒนาคุณภาพ, D=การเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในการพัฒนาคุณภาพ, E=การใช้เครื่องมือการบริหารที่หลากหลายในการพัฒนาคุณภาพ, F=การมีกลไกสะท้อนกลับของข้อมูลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์, G=การมุ่งเน้นที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ, H=การส่งเสริมความเป็นอยู่ของคนในชุมชนและการให้การศึกษาแก่สังคม, I=ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในแนวทางและกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ, J=ความเป็นหุ้นส่วนกับผู้ผลิตในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่, K=การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง, L=การสร้างและธำรงรักษาจิตสำนึกคุณภาพ, M=คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในงาน, N=ความมุ่งมั่นและความภักดีต่อองค์กร, O=การบริหารขีดความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดตำแหน่งที่เหมาะสม

4. การอภิปรายผลการสังเคราะห์บทความวิจัย

ความมุ่งมั่นของผู้มีระดับสูงในการปรับปรุงคุณภาพถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรซึ่งปรากฏในบทความวิจัยมากที่สุด ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดวัฒนธรรมองค์การที่อธิบายว่าผู้นำทางการบริหารที่มีความโดดเด่นในองค์กร (executives or institutional heroes) เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร (Lueger & Vettori, 2007) เช่นเดียวกับกับแนวคิดที่ว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของผลการดำเนินการที่เป็นเลิศขององค์กรตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคัมบัลดิริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award) ซึ่งรางวัลดังกล่าวนี้เกิดขึ้นจากการบูรณาการหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่องค์กรต่าง ๆ นำไปใช้เข้าไว้ด้วยกันให้เป็นหลักการระดับชาติซึ่งรัฐบาลอเมริกันเริ่มดำเนินการในปี ค.ศ.1987 (Dellana & Hauser, 1999) โดยหมวดแรกของเกณฑ์การให้รางวัลเป็นการกำหนดบทบาทของผู้มีระดับสูงในด้านการสร้างสรรค์และรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมแห่งคุณภาพขององค์กรรวมอยู่ด้วย นอกจากนี้ความมุ่งมั่นของผู้มีระดับสูงในการปรับปรุงคุณภาพยังหมายรวมถึงการนำองค์การของผู้มีระดับสูง การมีวิสัยทัศน์ร่วม การวางแผนกลยุทธ์ การมีส่วนร่วมและการสื่อสารกับบุคลากร การพัฒนาทีมผู้บริหารที่เข้มแข็ง การสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสม และการสนับสนุนจากผู้มีระดับสูงอีกด้วย ในขณะที่การเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในการพัฒนาคุณภาพเป็นปัจจัยที่ปรากฏในบทความวิจัยมากเป็นอันดับสองยังเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (total quality management) ทั้งนี้เพราะการเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ (build teamwork and empowerment) หรือการมอบหมายงานให้พนักงาน (employee empowerment) ถือได้ว่าเป็นแนวคิดที่สำคัญประการหนึ่งสำหรับโปรแกรมในการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมที่มีประสิทธิผล และยังเป็นหนึ่งในหลักการที่สำคัญของหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม (Kreitner, 2009) นอกเหนือไปจากหลักการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มลงมือกระทำการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องจนติดเป็นนิสัย

โดยสรุป บทความวิจัยทั้ง 33 บทความ มีรายละเอียดดังตาราง 4

ตาราง 4 บทความวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพ

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
จอห์น และ เชสเตอร์ตัน (Johns & Chesterton, 1994)	กรณีศึกษา	บริษัทคิตส์โกรฟ (Kidsgrove) ซึ่ง ดำเนินการด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ในอังกฤษ	ความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (management commitment) เป็นอันดับแรกก่อนที่จะคำนึงถึงเรื่องของการให้ความรู้ การติดต่อสื่อสาร การรับรองคุณภาพ หรือการให้รางวัล
สแนป, วิลกินสัน และเรดแมน (Snape, Wilkinson, & Redman, 1996)	การสำรวจทาง ไปรษณีย์โดยใช้ แบบสอบถาม และกรณีศึกษา	บุคคลที่เป็นสมาชิก สถาบันการจัดการใน อังกฤษ (British institute of management) จำนวน 880 คน และ ผู้จัดการบริษัทผลิต เหล็กในอังกฤษ (British steel Teesside works)	การนำตัวชี้วัดด้านคุณภาพไปผนวกไว้ในเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการ ให้ผลตอบแทนทางการเงิน (financial incentive) มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จของการ ดำเนินงานคุณภาพในองค์กร และกระตุ้นบุคลากรให้สนใจต่อการปรับปรุงคุณภาพมาก ยิ่งขึ้น

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
อับราฮัม, ฟิชเชอร์ และ ครอฟฟอร์ด (Abraham, Fisher, & Crawford, 1997)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม	พนักงานบริษัทโดยคัดเลือกจากบริษัทที่ได้รับรางวัลคุณภาพของออสเตรเลีย (Australia quality award) ในช่วงปี ค.ศ.1989-1993 จำนวน 14 บริษัท บริษัทละ 25 คน รวมจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 350 คน	ความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรขึ้นอยู่กับข้อกำหนดวิสัยทัศน์และการสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบ การนำองค์การของผู้นำระดับสูงโดยการกำหนดมาตรฐาน กระบวนการทำงาน ทรัพยากร และโครงสร้างองค์การที่สนับสนุนบุคลากรให้ปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การพัฒนาทีมผู้บริหารที่เข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับทุกฝ่าย การมีกลไกสะท้อนกลับของข้อมูลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ การใช้เครื่องมือการบริหารที่หลากหลายทั้งระบบสารสนเทศ การให้รางวัล การสนับสนุนทรัพยากร การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ การฝึกอบรมและการพัฒนา และการลงทุนในทรัพยากรและเวลา
คันจิ และหยุย (Kanji & Yui, 1997)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม	บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจในประเทศอังกฤษจำนวน 101 บริษัท และบริษัทลักษณะเดียวกันในญี่ปุ่นจำนวน 98 บริษัท	เหตุผลของการนำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้คือแรงกดดันในการแข่งขัน (competitive pressure) ในขณะที่อุปสรรคสำคัญคือความแตกต่างระหว่างแผนกต่าง ๆ และการใช้เวลาในการจัดทำเอกสาร (time consuming for documentation) ส่วนคุณภาพหมายถึงความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด (expectation of customer) ตัวแบบของวัฒนธรรมคุณภาพโดยรวม (Total quality culture) มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการคือ สภาพแวดล้อม กลยุทธ์ ระบบการจัดการ และบุคลากร

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
อเดบานโจ และเคโฮเอ (Adebanjo & Kehoe, 1998)	การสำรวจทางไปรษณีย์โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง	โรงงานอุตสาหกรรมจำนวน 630 แห่ง และผู้ที่รับผิดชอบการพัฒนาคุณภาพของโรงงานโดยคัดเลือกจากโรงงานที่ตอบแบบสอบถามในขั้นตอนแรกจำนวน 21 แห่งในประเทศอังกฤษ	ศึกษาระดับของวัฒนธรรมคุณภาพใน 7 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูง การเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการเข้าร่วมของพนักงาน การทำงานเป็นทีม การเน้นลูกค้า ความเป็นหุ้นส่วนกับผู้ผลิต ความใส่ใจของผู้บริหารสูงสุด และวัฒนธรรมองค์การแบบเปิด โดยเปรียบเทียบระหว่างโรงงานที่นำและไม่นำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ และศึกษากิจกรรมที่สัมพันธ์กับการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพทั้ง 7 ด้าน โดยพบว่าโรงงานที่ไม่นำหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้มีวัฒนธรรมคุณภาพในด้านความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูงในเรื่องการวัดความพึงพอใจของลูกค้าและการพัฒนาโครงการฝึกอบรมน้อย พนักงานยังขาดโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมและมีอิสระในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานน้อย โรงงานยังขาดการประเมินคุณภาพความสัมพันธ์กับลูกค้า และตรวจสอบผลผลิตที่ออกไป ความเป็นหุ้นส่วนกับผู้ผลิตในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่มีน้อย การกระตุ้นให้เกิดการทำงานเป็นทีมมีน้อย ผู้บริหารสูงสุดแสดงความเห็นที่ไม่จำเป็นจะต้องให้รางวัลเพิ่มเติมแก่ผู้ที่ทำงานพัฒนาคุณภาพ โครงสร้างองค์การยังคงเน้นที่ผลผลิตมากกว่ากระบวนการซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การแบบเปิด
คันจิ และวองค์ (Kanji & Wong, 1998)	กรณีศึกษา	บริษัทชุยออน (Shui On) ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านการก่อสร้างในฮ่องกง	หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมไม่เพียงแต่นำมาประยุกต์ใช้ในบริษัทที่ดำเนินธุรกิจก่อสร้างเพียงลำพัง หากแต่ต้องนำมาประยุกต์ใช้กับหุ้นส่วนในกระบวนการผลิตทั้งหมด โดยผ่านการทำงานเป็นทีม

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
ซอฮาล (Sohal, 1998)	การสังเกตและการสัมภาษณ์	ผู้นำระดับสูงจากบริษัทที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพจำนวน 22 แห่งในประเทศญี่ปุ่น สิงคโปร์ เกาหลีใต้ และไต้หวัน ในปี ค.ศ. 1992-1995	แนวปฏิบัติที่ดีของบริษัทประกอบไปด้วยการมีวิสัยทัศน์และพันธกิจระยะยาวและสามารถสื่อสารไปยังบุคคลทุกคนในองค์กร ความมุ่งมั่นของผู้นำในการส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาทักษะแก่พนักงาน พนักงานทุกคนขององค์กรต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า การสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมและกิจกรรมกลุ่มขนาดเล็ก การเน้นพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมากกว่าการใช้เทคโนโลยีระดับสูงเกินความจำเป็น และการส่งเสริมความเป็นอยู่และการศึกษาแก่ชุมชน
วินน์ และ คาเมรอน (Winn & Cameron, 1998)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม	มหาวิทยาลัยแถบภาคตะวันตกตอนกลาง ประเทศสหรัฐอเมริกา	วัฒนธรรมคุณภาพจำแนกออกเป็น 7 หมวดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคัมบัลด์ริจ ได้แก่ หมวดความเป็นผู้นำในด้านการสร้างสรรค์และรักษาไว้ซึ่งวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ ความมีประสิทธิภาพในการเก็บและรวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อพัฒนาและวางแผนคุณภาพ ความมีประสิทธิภาพในการรวมเอาความต้องการด้านคุณภาพเข้าสู่กระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ความสำเร็จในการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากแรงงานที่มีอยู่เพื่อปรับปรุงคุณภาพ ความมีประสิทธิภาพของระบบการประกันคุณภาพของบริษัท ผลของการปรับปรุงคุณภาพที่แสดงออกในเชิงปริมาณ และความพึงพอใจของลูกค้าในการได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
อเดบานโจ และเคโฮเอ (Adebanjo & Kehoe, 1999)	การสำรวจทางไปรษณีย์โดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง	บริษัทญี่ปุ่นที่ดำเนินธุรกิจในประเทศอังกฤษจำนวน 101 บริษัท และบริษัทลักษณะเดียวกันในญี่ปุ่นจำนวน 98 บริษัท	การขาดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและการขาดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจนก็ยากที่จะประสบผลสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร นอกจากนี้วัฒนธรรมคุณภาพยังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การซึ่งเป็นเรื่องปกติที่เกิดการต่อต้านในขั้นตอนต่าง ๆ และในระดับต่าง ๆ ขององค์กร โดยทั่วไปวัฒนธรรมคุณภาพเกิดขึ้นจากการตกลงร่วมกันของพนักงานที่จะเปลี่ยนแปลงไปสู่วัฒนธรรมใหม่ ความล้มเหลวของการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพยังเกิดจากความไม่แน่ใจที่ว่า การปรับปรุงคุณภาพจะสามารถสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริงมากน้อยเพียงใดซึ่งแสดงให้เห็นความไม่เต็มใจและการไม่ให้ความสำคัญกับแผนการคุณภาพ
คาเมรอน และซาย (Cameron & Sine, 1999)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม	บริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านที่ดิน การบริการทางการแพทย์ อสังหาริมทรัพย์ และอื่น ๆ ในอเมริกา	บุคคลสามารถให้ความหมายและสะท้อนเรื่องราวของวัฒนธรรมคุณภาพผ่านทาง การปฏิบัติ การตัดสินใจ และเจตคติ โดยมองว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรมซึ่งประกอบไปด้วยค่านิยม ความคาดหวัง แนวโน้มของพฤติกรรม และอุดมการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักการคุณภาพมากกว่าที่จะเป็นเรื่องของเครื่องมือหรือเทคนิคเชิงคุณภาพ การวัดวัฒนธรรมคุณภาพมีความแตกต่างจากการวัดการปฏิบัติ เครื่องมือและกระบวนการคุณภาพที่นิยมใช้เกณฑ์จำนวนเจ็ดหมวดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติ มัลคัม บาลด์ริจ การวัดวัฒนธรรมคุณภาพทำได้โดยใช้แบบสอบถามที่มีบทพรรณนา แนวโน้มค่านิยม ปรัชญา และแนวทางที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ และผู้รับบริการ

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
จอห์นสัน (Johnson, 2000)	การสำรวจโดยใช้ แบบสอบถาม	ผู้บริหารและบุคลากรที่ ปฏิบัติงานเต็มเวลาใน หน่วยงานของรัฐบาล สหรัฐอเมริกา จำนวน 8,126 คน	หัวหน้างานมีการรับรู้หลักการและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพในแผนกหรือฝ่ายรวมถึงการบูรณาการของหลักการและวิธีการปฏิบัติดังกล่าวเข้ากับเป้าหมายขององค์การสูงกว่าพนักงานทั่วไปในทั้ง 9 หมวดซึ่งพัฒนามาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีลคัมบาล์ดริจ และรางวัลคุณภาพของประธานาธิบดี (the president's quality award) ได้แก่ ผู้นำระดับสูงสนับสนุนเรื่องคุณภาพ การวางแผนกลยุทธ์เรื่องคุณภาพ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การฝึกอบรมเรื่องคุณภาพ การให้คุณค่า การเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการเข้าร่วม การทำงานร่วมกันเป็นทีมในการปรับปรุงคุณภาพ การวิเคราะห์และระบบการวัด และการประกันคุณภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้นำระดับสูงควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแบบเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน (egalitarian culture) ด้วยการเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้รางวัลสำหรับความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน
วัตสัน และ กายนา (Watson & Gryna, 2001)	กรณีศึกษา	บริษัทขนาดเล็กจาก ภาคการผลิต 2 บริษัท และภาคการบริการ 2 บริษัทในประเทศ สหรัฐอเมริกา ซึ่งมี พนักงานระหว่าง 95- 140 คน	วัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของนิสัย ความเชื่อ และการประพฤติปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ โดยวัฒนธรรมคุณภาพประกอบไปด้วยการสร้างและธำรงรักษาจิตสำนึกคุณภาพ หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูงในการพัฒนาคุณภาพ โอกาสในการพัฒนาตนเองและการเอื้ออำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาคุณภาพ การยกย่องและให้รางวัลพนักงานที่ดำเนินการคุณภาพ เป็นเลิศ การประเมินสถานะของวัฒนธรรมคุณภาพในปัจจุบันทำให้บริษัทสามารถพัฒนาและดำเนินกลยุทธ์คุณภาพ ในขณะที่การรับรู้วัฒนธรรมคุณภาพผ่านทางค่านิยมส่วนตัวของผู้บริหารสะท้อนให้เห็นถึงทิศทางที่องค์การจะดำเนินไป

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
โล (Lo, 2002)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม	ผู้รับเหมาก่อสร้างที่มีใบอนุญาตจากบริษัทที่ได้รับการยอมรับในฮ่องกง จำนวน 100 คน	แผนการจัดการคุณภาพ (quality management scheme) ที่นำมาใช้สร้างวัฒนธรรมคุณภาพจะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อพนักงานทุกคนเข้าใจรายละเอียดของแผน แต่ถ้าระบบถูกออกแบบมาซับซ้อนและต้องจัดทำเอกสารที่มากเกินไป พนักงานก็จะพยายามหนีห่าง เพราะระบบดังกล่าวสร้างภาระงานมากเกินไปและกลายเป็นระบบเอกสารที่ไร้ค่า (useless paper system) และหากระบบดังกล่าวเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของรัฐบาลมากกว่าเกิดจากจากความต้องการของบริษัท (self-initiation) ผู้นำระดับสูงและพนักงานย่อมขาดแรงจูงใจ (motivation) ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการสร้างแรงจูงใจโดยการให้ผลตอบแทน (incentive)
ดีเทอร์ท, ชโรเดออร์ และ คูเด็ก (Detert, Schroeder, & Cudeck, 2003)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม	ครูที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ จำนวน 1,740 คน จากโรงเรียนจำนวน 27 แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา	ความล้มเหลวของการนำระบบการจัดการคุณภาพไปใช้คือความไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร การหลอมรวมวัฒนธรรมของโรงเรียนเข้ากับการจัดการคุณภาพได้เป็นแบบสำรวจเพื่อวัดวัฒนธรรมการจัดการคุณภาพของโรงเรียน ซึ่งประกอบไปด้วยการมีส่วนร่วม การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ การมุ่งเน้นวัตถุประสงค์ระยะยาว การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมกับสถานศึกษา ความร่วมมือ การตัดสินใจที่อิงข้อมูล การมุ่งเน้นที่ระบบ และคุณภาพที่ต้นทุนเดียวกัน

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
กาลเลียร์ และ โกรธาเดียน (Gallear & Ghobadian, 2004)	การจัดกลุ่มสนทนา เพื่อให้ได้เครื่องมือที่เป็นข้อคำถามแบบไลเคิร์ตสเกล จำนวน 15 ข้อแล้วจึงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์	ผู้จัดการด้านคุณภาพของบริษัทจำนวน 51 แห่งในอังกฤษที่ได้รับรางวัลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุณภาพหรือเป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับจากสมาคมวิชาชีพหรือวารสารวิชาการด้านการจัดการคุณภาพโดยรวม	ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การกับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมตลอดจนเงื่อนไขที่จำเป็น (necessary conditions) ต่อการเกิดวัฒนธรรมคุณภาพโดยรวม ซึ่งพบว่าเงื่อนไขที่จำเป็นมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การให้เอื้อต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมหรือที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพ ได้แก่ วิสัยทัศน์และการนำองค์การของผู้มีระดับสูง การมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนและต่อเนื่องของผู้มีระดับสูง ความมุ่งมั่นและการสนับสนุนหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมของผู้มีระดับสูงขององค์การ การทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ และพนักงานทุกระดับสัญญาว่าจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง
เอรานี, เบสเคส และเลฟ (Irani, Beskese, & Love, 2004)	กรณีศึกษา	บริษัทเวลดน (Velden engineering) ซึ่งรับจ้างเหมาแรงงานในสหราชอาณาจักร	บริษัทเวลดนซึ่งได้รับรางวัลและมีความโดดเด่นในด้านการบริหารคุณภาพโดยรวมจัดเป็นองค์การที่มีวัฒนธรรมคุณภาพเข้มแข็ง ซึ่งมีส่วนสนับสนุนต่อความสามารถในการแข่งขันและการดำเนินการทางธุรกิจ บริษัทมีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การเพื่อรองรับการบริหารคุณภาพโดยรวม วัฒนธรรมดังกล่าวเป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำเรื่องของนวัตกรรมมาเป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง โดยเป็นการร่วมมือกันระหว่างนักวิชาการและนักปฏิบัติ (its requires thinkers and doers to work closely together)

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
เดวิสสัน และ อัลซาลกานา (Davison & Al-Shaghana, 2007)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์	พนักงานทุกระดับ ในองค์กรจำนวน 20 แห่งในสหราชอาณาจักร และสหรัฐอเมริกา รวม 183 คน	การนำเทคนิคที่ช่วยในการบริหารคุณภาพแบบซิกส์ ซิกม่า (six sigma) ซึ่งช่วยลดของเสีย ในกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ส่งผลให้องค์กรมีวัฒนธรรมคุณภาพสูงขึ้น โดยมีปัจจัยทางวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง (cultural change agents) วัฒนธรรมคุณภาพ ได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกคุณภาพ การฝึกอบรม การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้เกณฑ์ในเรื่องคุณภาพ ในขณะที่วัฒนธรรมคุณภาพประกอบไปด้วยภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม การเอื้ออำนาจการตัดสินใจ การเน้นลูกค้า การสื่อสารแบบเปิด ความสัมพันธ์กับผู้ผลิต นวัตกรรมและการเรียนรู้ การเน้นกระบวนการ และความภาคภูมิใจต่อองค์กร
อัลซี, คิทาชิ และเออเติร์ก (Elçi, Kitapçı, & Ertürk, 2007)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์	พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน จำนวน 253 คน จากโรงงานขนาดกลางในประเทศตุรกี	วัฒนธรรมคุณภาพไม่ควรมองในแบบดั้งเดิมที่เน้นเฉพาะคุณภาพผลผลิตและการบริการ การสนองความต้องการของลูกค้า ประสิทธิภาพหรือการเพิ่มผลผลิต วัฒนธรรมคุณภาพยังรวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความมุ่งมั่น และความภาคภูมิใจต่อองค์กร โดยเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารสูงสุดขององค์กรในการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมซึ่งกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และการเรียนรู้ในการดำเนินการจัดการคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออกจากงาน และผลการปฏิบัติงาน

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
นันทโก (Ntungo, 2007)	กรณีศึกษา	หน่วยงานประเมินค่าอสังหาริมทรัพย์ในคานาดา (Winnipeg property assessment department)	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา หน่วยงานประเมินค่าอสังหาริมทรัพย์ในคานาดาปฏิบัติตามระบบการจัดการคุณภาพเพื่อความเป็นเลิศ (the pursuit of excellence quality management system) ซึ่งใช้แนวทางการให้บริการเป็นศูนย์กลาง (the client-centered approach) เริ่มจากกำหนดกลยุทธ์โดยการเชื่อมโยงเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเข้ากับระบบการจัดการคุณภาพผ่านทางนโยบาย วัตถุประสงค์ และมาตรฐานคุณภาพ การใช้กระบวนการทางธุรกิจในการสร้างความเข้าใจร่วมกันของผู้บริหารและพนักงานถึงความสำคัญในมิติคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรัฐ การปฏิบัติตามระบบการจัดการคุณภาพเพื่อความเป็นเลิศยังก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งในเรื่องของการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการประเมินผลการดำเนินงาน
เยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และปณณธร ชัชวรัตน์ (2550)	การสัมภาษณ์ การใช้แบบสอบถาม และการจัดประชุมผู้ทรงคุณวุฒิ	ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาล 25 คน และอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ประเทศไทย 625 คน	กลยุทธ์การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพประกอบไปด้วยกลยุทธ์การสร้างเสริมภาวะผู้นำแก่ผู้บริหารสูงสุด กลยุทธ์การสร้างทีมบริหารที่เข้มแข็ง กลยุทธ์ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานมุ่งสู่คุณภาพการศึกษาของอาจารย์ และกลยุทธ์การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน โดยการนำเอากลยุทธ์ใหม่มาใช้โดยมองข้ามความสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ อาจเกิดความล้มเหลวได้ ดังนั้นการที่จะพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จได้นั้นควรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของอาจารย์ให้เป็นวัฒนธรรมคุณภาพเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการศึกษา

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร (2550)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ 48 คน และบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย 1,001 คน	วัฒนธรรมคุณภาพประกอบไปด้วยภาวะผู้นำด้านคุณภาพ การเน้นที่ผู้เรียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การประเมินคุณภาพ การยกย่องและการให้รางวัล การดำเนินการที่เป็นระบบ การทำงานเป็นทีม การจัดการเชิงกลยุทธ์คุณภาพ การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง การตัดสินใจในการดำเนินงาน การรับรู้ของบุคลากรและเอกสารกำกับงานด้านคุณภาพ โดยวัฒนธรรมคุณภาพมีความสัมพันธ์และมีความแตกต่างระหว่างค่าอันดับเฉลี่ยกับมาตรฐานคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพบัณฑิต ด้านการเรียนรู้ ด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์
นัวร์, โกลด์สไตน์, ลินเดอร์แมน และ ชโรเดอร์ (Naor, Goldstein, Linderman, & Schroeder, 2008)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามทางไปรษณีย์	ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างานและพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมที่มีพนักงานมากกว่า 250 คน ใน 189 แห่งในสวีเดน สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ฟินแลนด์ เกาหลีใต้ และเยอรมนี ข้อมูลที่ได้คำนวณเป็นค่าเฉลี่ยของโรงงานแต่ละแห่ง	วัฒนธรรมองค์การมีผลต่อการดำเนินการจัดการคุณภาพที่เน้นองค์ประกอบพื้นฐาน (infrastructure management practices) มากกว่าการจัดการคุณภาพที่เน้นเครื่องมือ (core management practice) วัฒนธรรมองค์การในที่นี้มี 4 แบบคือแบบกลุ่ม (group culture) แบบลำดับชั้น (hierarchy culture) แบบเหตุผล (rational culture) และแบบพัฒนา (development culture) การจัดการคุณภาพที่เน้นองค์ประกอบพื้นฐานจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้นำระดับสูง การจัดการแรงงาน การมีส่วนร่วมของผู้ผลิต การมีส่วนร่วมของลูกค้า ส่วนการจัดการที่เน้นเครื่องมือจะเกี่ยวข้องกับเรื่องเทคนิค ได้แก่ การจัดการสารสนเทศคุณภาพ การจัดการกระบวนการ การออกแบบผลิตภัณฑ์

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
สินธวาลัย, มีมงคล และเจียรบุตร (Sinthavalai, Memongkol, & Chainrabutra, 2008)	การสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง	พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดเล็ก จำนวน 40 คนในประเทศไทย	ความล้มเหลวของระบบการจัดการคุณภาพเกิดจากความไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การในเรื่องของความเชื่อ เจตคติ และพฤติกรรมด้านการจัดการของบุคลากรเพื่อรองรับระบบการจัดการคุณภาพวัฒนธรรมองค์การที่กล่าวถึงเป็นเรื่องของวัฒนธรรมคุณภาพ ซึ่งวัดได้จากความตระหนักของบุคลากรในด้านต่าง ๆ หากความตระหนักในด้านใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำแสดงว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การในด้านนั้นเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการ เครื่องมือที่ใช้วัดวัฒนธรรมคุณภาพประกอบด้วยข้อคำถามที่สะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักในเรื่องของความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) การส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการ (service delivery to customer) นวัตกรรมและการแก้ไขปัญหา (innovation and problem solving) การสื่อสาร (communication) โครงสร้างอำนาจ (power structure) การนำองค์การ (leadership) การทำงานเป็นทีม (teamwork) ความสัมพันธ์ (relationships) การวางแผนและการตัดสินใจ (planning and decision making) พันธกิจ และ วิสัยทัศน์ (mission and vision) การเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ (change effectiveness) การบริหารขีดความสามารถ (competency based management) และประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย การยึดติดกับกฎเกณฑ์ อัตราการลาออกจากงาน ความตระหนักในการประหยัดต้นทุน เป็นต้น

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
ตั้งคุณานันต์, ลี้กวิวัฒนา, พิมसान และ ชุนนุมน (Tungkunanan, Leekitchwatana, Pimsarn, & Chumnum, 2008)	การสำรวจโดยใช้ แบบสอบถาม	ผู้บริหารและบุคลากรใน สถาบันการอาชีวศึกษา จำนวน 435 คน ประเทศไทย	วัฒนธรรมคุณภาพเป็นความเชื่อ ค่านิยม และจิตสำนึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการและทุกกิจกรรมภายในองค์กร วัฒนธรรมคุณภาพภายในองค์กรไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากขาดการวางแผนและการจัดการที่ดี โดยเฉพาะองค์การทางการศึกษาหากสามารถพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นด้วยการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้รับการยอมรับและสนองตอบความต้องการของสังคมแล้ว ระบบการศึกษาของชาติก็จะได้รับการพัฒนาตามมา วัฒนธรรมคุณภาพในองค์การทางการศึกษามีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การนำองค์การของผู้นำ การบริหารด้วยข้อเท็จจริง แผนกลยุทธ์ การกระจายอำนาจ การพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์กร การทำงานเป็นทีม การเอาใจใส่ผู้รับบริการ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
บุนดา และบาซิอู (Bunda & Baciu, 2009)	กรณีศึกษา	ระบบการศึกษาประเทศ โรมาเนีย	การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในระบบการจัดการศึกษาเป็นวาทกรรมทางการศึกษา (educational discourse) ที่กล่าวว่าการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาระดับนานาชาติไม่ได้ขัดแย้งกับระบบการศึกษาที่เป็นอยู่ หากแต่สามารถดำเนินควบคู่กันไปได้ มาตรฐานดังกล่าวสร้างความตระหนักว่าสถาบันการศึกษากำลังแข่งขันกับสถาบันอื่นทั่วโลก โดยสถาบันที่เป็นผู้ชนะคือสถาบันที่มีคุณภาพเท่านั้น (only quality players win) โดยเริ่มจากการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งเป็นอันดับแรก โดยสรุปวัฒนธรรมคุณภาพเกิดขึ้นได้จากความร่วมมือ การแข่งขัน และความรับผิดชอบ

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
คาวาลจูกา และ นิโคลิค (Cavaljuga & Nikolic, 2009)	การสำรวจโดยใช้ แบบสอบถาม	บุคลากรสายวิชาการ คณะแพทยศาสตร์ จำนวน 31 คน จากมหาวิทยาลัย ซาราเจโว ประเทศ บอสเนียและ เฮอร์เซโกวีนา	วัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของการพัฒนาความรู้ถึงการเป็นเจ้าของเป้าหมาย ค่านิยม และกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพภายในองค์กรซึ่งตั้งอยู่บน อัตลักษณ์ขององค์กรหรือสถาบันการศึกษา การวัดวัฒนธรรมคุณภาพจึงวัดจากข้อ คำถามที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรสายผู้สอนในขณะเกี่ยวกับการ ประเมินคุณภาพในสถาบันของตน หากบุคลากรสายผู้สอนตอบคำถามแต่ละข้อด้วย คำตอบที่ว่า “ไม่ทราบ” หรือตอบผิดแสดงว่าบุคลากรสายผู้สอนให้ความสำคัญเฉพาะ ต่อการปฏิบัติงานตามวิชาชีพของตนโดยไม่คำนึงถึงผลการดำเนินการในระดับสถาบัน และยังแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายผู้สอนไม่เข้าใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ ทางการศึกษาล้วนต้องรับผิดชอบต่อคุณภาพของกระบวนการดังกล่าว บุคลากรสาย ผู้สอนไม่ควรมองว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้นำระดับสถาบันเพียงอย่างเดียว สถานการณ์เช่นนี้แสดงให้เห็นว่าเป็นการไม่เอื้อต่อการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพเพราะ บุคลากรขาดภาวะผู้นำ ทักษะการจัดการ และความรู้ใหม่ทั้งทางวิชาชีพและทางการ ศึกษาที่สร้างให้เกิดความตระหนักในวัฒนธรรมคุณภาพ อันนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการ สอนเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและการแข่งขันทางการศึกษา

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
โดโมวิก และ วิโดวิก (Domovic & Vidovic, 2009)	การสังเกตแบบมี ส่วนร่วม	โครงการเกี่ยวกับการ ปรับปรุงคุณภาพใน สถาบันอุดมศึกษาใน โครเอเชีย	คุณภาพในสถาบันอุดมศึกษามี 2 มุมมองด้วยกัน ประการแรกเป็นการมองจากบนลงล่าง (top-down perspective) ในมุมมองนี้คุณภาพการศึกษาจะพิจารณาจากบริบทของกฎหมายและกลไกการประกันคุณภาพภายนอกที่ควบคุมสถาบันอุดมศึกษา ส่วนประการที่สองเป็นการมองจากล่างขึ้นบน (bottom-up perspective) โดยพิจารณาจากสิ่งที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งเป็นวาทกรรมที่มีความหมายโดยนัยว่าคุณภาพหมายถึงค่านิยมร่วมและความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกทุกคนในสถาบันอุดมศึกษา การวัดวัฒนธรรมคุณภาพทำได้โดยการสังเกตโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพที่ดำเนินการโดยสมาชิกภายในสถาบันอุดมศึกษานั้น ๆ โดยจุดประสงค์ของโครงการดังกล่าวเพื่อสร้างความตระหนักถึงความสำคัญของวัฒนธรรมคุณภาพและเสริมสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานและสถาบันในการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพสูง
คอกท์ (Kokt, 2009)	การสำรวจโดยใช้ แบบสอบถาม พนักงาน และการ สัมภาษณ์ผู้นำระดับสูง	พนักงานระดับผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร และเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษา ความปลอดภัยจำนวน 676 คน และผู้นำ ระดับสูงของบริษัทฯ ความปลอดภัยเอกชนใน ประเทศแอฟริกาใต้	การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม 3 ประการคือ สภาพแวดล้อมระดับมหภาค สภาพแวดล้อมทางการตลาด และสภาพแวดล้อมระดับจุลภาค โดยที่สภาพแวดล้อมระดับจุลภาคเป็นเรื่องที่สำคัญกับการดำเนินการขององค์กร โดยเป็นเรื่องของการจัดการซึ่งผูกติดกับวัฒนธรรมองค์กรผ่านทางโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์กร องค์กรที่มีฐานคติที่มุ่งเน้นลูกค้า องค์กรนั้นย่อมใช้กลยุทธ์การบริหารคุณภาพโดยรวมซึ่งเผยให้เห็นถึงค่านิยมภายในองค์กรอันส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพ ส่วนวัฒนธรรมคุณภาพที่จับต้องได้ดูได้จากการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางการตลาดในเรื่องของความเป็นเลิศในการบริการ การทำงานเป็นทีม ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งทางการตลาด ผู้นำทางการตลาด และผลตอบแทนการลงทุน

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
สตามาทีลอส และ สตามาทีลอส (Stamatelos & Stamatelos, 2009)	กรณีศึกษา	ห้องปฏิบัติการทาง วิศวกรรมของ มหาวิทยาลัยใน ประเทศกรีซ	การยอมรับพันธกิจร่วมกันของบุคลากรทุกระดับในมหาวิทยาลัยเป็นขั้นตอนสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพ รวมถึงความเข้าใจที่ว่าใครเป็นลูกค้าซึ่งมีหลายระดับได้แก่ นักศึกษา นายจ้าง รัฐบาล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในท้องถิ่น และสังคม ห้องปฏิบัติการทางวิศวกรรมเป็นความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกับภาคอุตสาหกรรมในการดำเนินการวิจัยและพัฒนาซึ่งอาจเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นกับมหาวิทยาลัยในประเทศกรีซ ซึ่งเน้นการจัดโครงสร้างองค์การเสียใหม่ให้มีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพและสร้างความเป็นเลิศในระดับสากล
ทัง, ออยออง และ ซีอิ (Tang, Aoieong, & Tsui, 2009)	การสำรวจโดยใช้ แบบสอบถาม มีทั้งใช้เพื่อการ สัมภาษณ์ การตอบ แบบสอบถามด้วย ตนเอง และการส่ง แบบสอบถามทาง ไปรษณีย์	พนักงานระดับล่าง ระดับกลาง และ ผู้บริหารระดับสูงใน บริษัทที่ปรึกษาทาง วิศวกรรมในฮ่องกง จำนวน 90 คน	การปรับปรุงคุณภาพในองค์การจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การ แต่ก่อนที่จะเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมก็ต้องการตรวจสอบระดับวัฒนธรรมคุณภาพในองค์การเสียก่อน การรับรู้ถึงสถานการณ์ปัจจุบันของวัฒนธรรมคุณภาพดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ผู้นำระดับสูงกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสม วัฒนธรรมคุณภาพจึงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การซึ่งหมายถึงแบบฉบับของนิสัยใจคอ ความเชื่อ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ แบบสอบถามตรวจสอบวัฒนธรรมคุณภาพ (quality culture audit) ประกอบไปด้วยประเด็นเกี่ยวกับโอกาสในการสื่อสารระหว่างผู้นำระดับสูงและพนักงาน การเปิดเผยของผู้นำระดับสูง ความไว้วางใจ เชื่อใจ ความเข้าใจร่วมกันและโอกาสในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระของพนักงาน การสนับสนุนซึ่งกันและกันและ จิตสำนึกในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ความมุ่งมั่นและการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน ความพึงพอใจและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และปัจจัยเฉพาะทางเทคนิค

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
ซาเดห์ และสิงเฮห์ (Zadeh & Saghaei, 2009)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามแบบไลเคิร์ตสเกล	พนักงานบริษัทก่อสร้างในประเทศอิหร่านที่มีประสบการณ์ 2 ปีขึ้นไป จำนวน 110 คน	วัฒนธรรมคุณภาพเป็นแนวคิดหลายมิติและไม่สามารถวัดได้โดยตรง แต่สามารถวัดผ่านการเชื่อมโยงไปยังตัวแปรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 5 ตัวแปรด้วยกัน ตัวแปรดังกล่าวประกอบไปด้วยแผนคุณภาพและการวัด ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง การจัดการบุคลากร การฝึกอบรม และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
กรอสส์แมน, แซนส์ และบริตติงแฮม (Grossman, Sands, & Brittingham, 2010)	การสำรวจโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต	บุคลากรสายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ จำนวน 170 คน จากมหาวิทยาลัยรัฐ 54 แห่งในประเทศตุรกี	ความสำเร็จของการดำเนินการเพื่อรับรองคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาเป็นหนทางหนึ่งที่น่าไปสู่การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ หากแต่ความสำเร็จไม่ได้มาจากการกำหนดหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของหน่วยงานระดับชาติเพียงอย่างเดียว วัฒนธรรมคุณภาพยังต้องอาศัยการพัฒนาขึ้นเองภายในสถาบันอุดมศึกษาด้วยการพัฒนาผู้นำในสถาบันอุดมศึกษาโดยเฉพาะในคณะศึกษาศาสตร์ให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของวัฒนธรรมคุณภาพ จากนั้นจะ得以ไปสื่อสารกับบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา การวัดวัฒนธรรมคุณภาพสามารถทำได้โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความตระหนักของบุคลากรถึงความจำเป็นของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับชาติ การตั้งคำถามว่าบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นอย่างไรต่อระบบการประกันคุณภาพที่เป็นอยู่ หน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับชาติได้ทำหน้าที่ส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาอย่างดีพอเพียงใด บุคลากรทางการศึกษาได้รับการเอื้ออำนาจการตัดสินใจต่อการพัฒนาระบบดังกล่าวมากเพียงใด ความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับชาติหลาย ๆ หน่วยงานกับสถาบันอุดมศึกษาควรเป็นเช่นใด หากในอนาคตสถานการณ์เช่นนี้เปลี่ยนแปลงไปบุคลากรทางการศึกษาคิดว่าการประกันคุณภาพควรมีการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางใด เป็นต้น

ตาราง 4 (ต่อ)

ผู้วิจัย	วิธีการศึกษา	ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง	วัตถุประสงค์/ผลการศึกษา
วู, จาง และ ชโรเตอร์ (Wu, Zhang, & Schroeder, 2011)	การสำรวจโดยใช้ แบบสอบถาม	ผู้จัดการโรงงาน อุตสาหกรรมที่มี สมรรถนะสูงจำนวน 238 แห่งใน 8 ประเทศ ได้แก่ ออสเตรเลีย ฟินแลนด์ เยอรมนี อิตาลี ญี่ปุ่น เกาหลี สวีเดน และ สหรัฐอเมริกา	โครงการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยเน้นให้เกิดกิจกรรมการเรียนรู้มี 2 ลักษณะ คือ การเรียนรู้เพื่อรักษาและปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการที่เป็นอยู่ให้เกิด เสถียรภาพซึ่งเหมาะกับองค์การที่วัฒนธรรมคุณภาพยังไม่ปรากฏเด่นชัดในวัฒนธรรม องค์การ ส่วนการเรียนรู้นวัตกรรมใหม่เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเหมาะ กับองค์การที่วัฒนธรรมคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ โดยสรุปกิจกรรม การเรียนรู้ทั้ง 2 ลักษณะต่างส่งผลต่อสมรรถนะขององค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งหน่วยของการศึกษาวิเคราะห์ (unit of analysis) เป็นระดับบุคคลอันได้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษานั้นจำเป็นต้องมีการยอมรับตั้งแต่ระดับล่างสุดของสถาบัน นั่นคือการสร้างความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพเป็นหลัก นั้นย่อมหมาความว่าผู้ปฏิบัติงานมีค่านิยมสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับค่านิยมที่องค์กรหรือสถาบันกำหนดไว้ในเรื่องของคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ ผู้วิจัยได้อ้างอิงแนวคิดนี้มาจากแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอร์สในส่วนขององค์ประกอบด้านวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม (Ehlers, 2009) และแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพของฮาร์วีย์ และสแตนเซเคอร์รี่ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมคุณภาพแบบปฏิรูปซึ่งเป็นการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในมากกว่าความคาดหวังหรือการควบคุมโดยใช้บรรทัดฐานต่าง ๆ จากภายนอกสถาบันโดยเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีการจัดระเบียบความคิดในเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพเสียใหม่ (Harvey & Stensaker, 2008) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังอาศัยแนวคิดในเรื่องของวัฒนธรรมองค์การที่อธิบายว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นชุดของค่านิยมร่วมที่คอยควบคุมและกระตุ้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกองค์การด้วยตนเองและระหว่างสมาชิกองค์การกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลอื่นภายนอกองค์การให้เป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (Jones, 1995) โดยวัฒนธรรมคุณภาพถือเป็นค่านิยมร่วมที่เป็นจุดหมายปลายทาง (terminal values) ซึ่งเป็นสภาวะปลายทางหรือผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาที่องค์กรต้องการไปให้ถึง เช่นเดียวกับคาเมรอน และซาย (Cameron & Sine, 1999) ที่กล่าวว่าบุคคลสามารถให้ความหมายและสะท้อนเรื่องราวของวัฒนธรรมคุณภาพผ่านทางกรปฏิบัติ การตัดสินใจ และเจตคติ โดยมองว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของปรากฏการณ์ทางวัฒนธรรมซึ่งประกอบไปด้วยค่านิยม ความคาดหวัง แนวโน้มของพฤติกรรม และอุดมการณ์ที่เกี่ยวข้องกับหลักการคุณภาพมากกว่าที่จะเป็นเรื่องของเครื่องมือ กระบวนการ หรือเทคนิคเชิงคุณภาพตามเกณฑ์จำนวน 7 หมวดของรางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคัมบาลด์ริจ (Malcolm Baldrige National Quality Award) นอกจากนี้ตั้งคุณานันต์, ลีกิจวัฒนา, พิมसान และชุนนุมน (Tungkunan, Leekitchwatana, Pimsarn, & Chumnum, 2008) ยังกล่าวว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นความเชื่อ ค่านิยม และจิตสำนึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการและทุกกิจกรรมภายในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับโดมอวิก และวิดอวิก (Domovic & Vidovic, 2009) ที่กล่าวว่าคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษามี 2 มุมมองด้วยกัน ประการแรกเป็นการมองจากบนลงล่าง (top-down perspective) ในมุมมองนี้คุณภาพการศึกษาจะพิจารณาจากบริบทของกฎหมายและกลไกการประกันคุณภาพภายนอกที่ควบคุมสถาบันอุดมศึกษา ส่วนประการที่สองเป็นการมองจากล่างขึ้นบน (bottom-up perspective) โดยพิจารณาจากสิ่งที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งเป็นวาทกรรมที่มีความหมายโดยนัยว่าคุณภาพหมายถึงค่านิยมร่วมและความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกทุกคนในสถาบันอุดมศึกษา และยังสอดคล้องกับกุล และแวกเกอร์ (Kull & Wacker, 2010) ที่กล่าวว่าการนำ

ระบบการจัดการคุณภาพไปใช้มักได้รับอิทธิพลหรือถูกกำหนดโดยค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร ด้วยเหตุนี้การศึกษาค่านิยมการจัดการคุณภาพ (quality management values) ของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความสอดคล้องของค่านิยมดังกล่าวกับค่านิยมทางวัฒนธรรม (cultural value) ขององค์กร ซึ่งในกรณีของสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหรือมหาวิทยาลัยนั้น แคททีเลียต และเนเวอร์สคัส (Katiliute & Neverauskas, 2009) กล่าวว่าค่านิยมทางวัฒนธรรมดั้งเดิมมุ่งเน้นความมีเสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) และความเป็นอิสระของผู้ปฏิบัติงาน (individual autonomy) ซึ่งค่านิยมดังกล่าวนี้เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมและการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการจัดการคุณภาพในทุกรูปแบบ ด้วยเหตุนี้การนำระบบการจัดการคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษาจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงค่านิยมทางวัฒนธรรมดั้งเดิมไปสู่สิ่งที่เรียกว่าค่านิยมการจัดการคุณภาพหรือค่านิยมคุณภาพ การศึกษาวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการศึกษาความตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นภายในสถาบันอุดมศึกษา โดยสะท้อนผ่านค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานที่เผชิญหน้ากันระหว่างค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพของการจัดการกับค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นวิชาชีพ (Berings, 2010)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผู้วิจัยอาศัยสาระสำคัญในตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป (European University Association, 2006) แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอร์ส (Ehlers, 2009) ที่ได้ขยายความตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป และแนวคิดการโต้แย้งในเรื่องการบริหารจัดการนิยามของมหาวิทยาลัยในทวีปยุโรป (Smeenk, Teelken, Eisinga, & Doorewaard, 2009) มาใช้กำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยสรุปออกมาเป็นสมมุติฐานเชิงทฤษฎี (theoretical hypothesis) ได้ดังนี้

สมมุติฐานเชิงทฤษฎีข้อ 1 องค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน (the enabling factors) ส่งผลต่อองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม (cultural element)

สมมุติฐานเชิงทฤษฎีข้อ 2 องค์ประกอบด้านโครงสร้าง (structures) หรือด้านเทคโนโลยี (technocratic element) ส่งผลต่อองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม

สมมุติฐานเชิงทฤษฎีข้อ 3 องค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน

สมมุติฐานเชิงทฤษฎีข้อ 4 องค์ประกอบด้านการเชื่อมโยง (the transversal elements) เป็นสิ่งยึดเหนี่ยวองค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีและองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมเข้าไว้ด้วยกันโดยแทรกคั่นกลางระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง

สมมุติฐานเชิงทฤษฎีข้อ 5 องค์ประกอบด้านการเชื่อมโยงยังช่วยยึดเหนี่ยว องค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีกับองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุนเข้าไว้ด้วยกันโดย แทรกคั่นกลางระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง

สมมุติฐานเชิงทฤษฎีทั้ง 5 ข้อข้างต้นผู้วิจัยสามารถนิรนัย (deduction) ไปสู่ สมมุติฐานเชิงประจักษ์ (empirical hypothesis) หรือสมมุติฐานการวิจัย (Lin, 1976) ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุนส่งผลต่อองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม

องค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุนตามความหมายในตัวแบบวัฒนธรรม คุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรปและแนวคิดวัฒนธรรม คุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอร์สมิหลายประการ ได้แก่ ความมุ่งมั่น การเจรจาต่อรอง ระหว่างผู้เรียนกับผู้ให้บริการทางการศึกษา ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเจตคติสำหรับ กระบวนการพัฒนาคุณภาพซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งเสริมให้บุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ ในองค์การแสดงพฤติกรรม และปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือระเบียบต่าง ๆ ตามระบบคุณภาพที่องค์การกำหนด ในขณะที่ องค์ประกอบด้านวัฒนธรรมหรือวัฒนธรรมคุณภาพหมายถึงค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานที่เผชิญหน้ากัน ระหว่างค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพของการจัดการกับ ค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นวิชาชีพ โดยปัจจัยสนับสนุนที่ผู้วิจัยนำมา กำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้มี 2 ประการด้วยกัน ประการแรกคือความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ โดยความมุ่งมั่นนี้ยังเป็นสิ่งที่สมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรปพิจารณาว่าเป็นทั้งเงื่อนไขที่จำเป็น ต่อการเกิดขึ้นของวัฒนธรรมคุณภาพและเป็นผลลัพธ์ของวัฒนธรรมคุณภาพด้วยในเวลาเดียวกัน ซึ่ง กาลเลียร์ และโกธาเดียน (Gallear & Ghobadian, 2004) กล่าวว่าเงื่อนไขที่จำเป็นประการหนึ่งต่อ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การให้เอื้อต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมหรือที่เรียกว่าวัฒนธรรม คุณภาพคือความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับที่สัญญาว่าจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานที่มีความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพจะตั้งใจปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพสูงที่สุดในทุก กิจกรรมและเมื่อพบว่ากิจกรรมใดไม่สามารถบรรลุถึงมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดก็จะยกเลิกกิจกรรม นั้นเสีย ถึงแม้แนวคิดในเรื่องของความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องคุณภาพจะมีพัฒนาการมาจาก แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ (organizational commitment) และมีความพยายามที่จะ เชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมเข้ากับความผูกพันต่อองค์การของ ผู้ปฏิบัติงาน แต่ก็ยังไม่มีหลักฐานเชิงประจักษ์ใด ๆ เป็นเครื่องยืนยันได้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะมีความมุ่งมั่น ในเรื่องคุณภาพเสมอไป (Demirbag & Sahadev, 2008) ด้วยเหตุนี้ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพของ ผู้ปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความสำเร็จขององค์การในการดำเนินงานด้านคุณภาพอัน เนื่องมาจากความร่วมมือและการประสานงานกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานตลอดจนการเอื้ออำนาจการ ตัดสินใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ ความมุ่งมั่นของ ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องคุณภาพมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ องค์ประกอบด้านอารมณ์ (affective component) ซึ่งแสดงออกถึงความภาคภูมิใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการมี ส่วนร่วมในเป้าหมายคุณภาพขององค์การ องค์ประกอบด้านการรับรู้ (cognitive component) ซึ่ง แสดงออกถึงการยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายคุณภาพขององค์การรวมถึงการมีความรู้สึกร่วมถึง ความสำคัญของเป้าหมายดังกล่าว และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) ซึ่ง

แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังและความเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย คุณภาพขององค์การ ปัจจัยสนับสนุนประการที่สองคือสมรรถนะทั่วไปของผู้ปฏิบัติงานซึ่งได้แก่เจตคติ ต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งกรอสส์แมน, แซนส์ และบริตติงแฮม (Grossman, Sands, & Brittingham, 2010) กล่าวว่าแม้ความสำเร็จของการดำเนินการเพื่อรับรองคุณภาพสถาบันอุดมศึกษา เป็นหนทางหนึ่งนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพเกิดขึ้น หากแต่ความสำเร็จที่เกิดขึ้นไม่ได้มาจากการกำหนดกฎเกณฑ์การประกันคุณภาพที่มาจากหน่วยงานในระดับชาติเพียงอย่างเดียว วัฒนธรรม คุณภาพยังต้องอาศัยการพัฒนาขึ้นมาจากภายในสถาบันอุดมศึกษาด้วยการสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความตระหนักถึงจำเป็นหรือมีเจตคติที่ดีต่อระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับชาติอีกด้วย เช่นเดียวกับชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์ (2554) ที่กล่าวว่า “สิ่งที่สำคัญคือหากครูอาจารย์มีความเข้าใจ และเห็นความสำคัญในเรื่องการประเมิน จะเกิดการทำงานแบบมีส่วนร่วม สามารถปฏิบัติให้เป็นปกติ ต่อเนื่อง จนกลายเป็นวิถีชีวิตคุณภาพในที่สุด อย่างไรก็ตาม สถานศึกษาต้องเร่งสร้างความรู้ความ เข้าใจและสร้างเจตคติที่ดีในเรื่องการประเมินให้กับคณาจารย์ทั้งหมดในสถานศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่งทุกคนที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา” ผู้วิจัยจึงนิรนัยเป็นสมมุติฐานการวิจัยในรูป ของอ้างเหตุผลเชิงตรรกวิทยา (syllogism) (พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, 2529) ได้ดังนี้

ประโยคอ้างเอก (สมมุติฐานเชิงทฤษฎี): องค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน
ส่งผลต่อองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม

ประโยคอ้างโท: ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพคือองค์ประกอบด้านปัจจัย
สนับสนุน

ประโยคอ้างโท: เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาคือองค์ประกอบ
ด้านปัจจัยสนับสนุน

ประโยคอ้างโท: วัฒนธรรมคุณภาพคือองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม

ประโยคสรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 1 (H1)): ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ
ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ประโยคสรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 2 (H2)): เจตคติต่อการประเมิน
คุณภาพการศึกษาส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2.2 องค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อองค์ประกอบด้าน
วัฒนธรรม

องค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีตามความหมายในตัวแบบ วัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรปและแนวคิด วัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอร์สเป็นการจัดการคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยการใช้เครื่องมือและกลไกต่าง ๆ ที่ใช้ในการวัดผล ประเมินผล ปรับปรุง และประกันคุณภาพ ซึ่ง เป็นการดำเนินการในระดับสถาบันนั้นได้กระตุ้นหรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในวัฒนธรรมคุณภาพ ของผู้ปฏิบัติงาน โดยการนำระบบการจัดการคุณภาพมาใช้ในสถาบันอุดมศึกษานั้นตกอยู่ภายใต้ กระแสการจัดการภาครัฐแนวใหม่หรือการบริหารจัดการนิยม (Smeenk, Teelken, Eisinga & Doorewaard, 2006; Smeenk, 2007; Smeenk, Teelken, Eisinga, & Doorewaard, 2009) การ รับรู้ของผู้ปฏิบัติงานถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมจึงเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการจัดการ

คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่ง แต่อย่างไรก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันเดียวกันอาจมองเห็นถึงระดับของการบริหารจัดการนิยามที่แตกต่างกันก็เป็นได้ ผู้วิจัยจึงนิรนัยเป็นสมมุติฐานการวิจัยในรูปของอ้างเหตุผลเชิงตรรกวิทยาได้ดังนี้

ประโยคอ้างเอก (สมมุติฐานเชิงทฤษฎี): องค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม

ประโยคอ้างโท: การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยามคือองค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยี

ประโยคอ้างโท: วัฒนธรรมคุณภาพคือองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม

ประโยคสรูป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 3 (H3)): การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยามส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2.3 องค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน

แนวคิดการโต้แย้งในเรื่องการบริหารจัดการนิยามของมหาวิทยาลัยในทวีปยุโรป (Smeenk, Teelken, Eisinga, & Doorewaard, 2009) กล่าวถึงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยามซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีได้ส่งผลเป็นอย่างมากถึงเจตคติต่อการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเป็นองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน ผู้วิจัยจึงนิรนัยเป็นสมมุติฐานการวิจัยในรูปของอ้างเหตุผลเชิงตรรกวิทยาได้ดังนี้

ประโยคอ้างเอก (สมมุติฐานเชิงทฤษฎี): องค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีส่งผลต่อองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน

ประโยคอ้างโท: การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยามคือองค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยี

ประโยคอ้างโท: เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาคือองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน

ประโยคสรูป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 4 (H4)): การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยามส่งผลต่อเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน

2.4 องค์ประกอบด้านการเชื่อมโยงเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวองค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีและองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมเข้าไว้ด้วยกันโดยแทรกคั่นกลางระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง

องค์ประกอบด้านการเชื่อมโยงตามความหมายในตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรปและแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอตเลอร์ส ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งเดวิสสัน และอัลซาลกานา (Davison & Al-Shaghana, 2007) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพเป็นปัจจัยทางวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมคุณภาพขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับวิลโจเอน และแวน วาเวอร์เรน (Viljoen & Van Waveren, 2008) ที่กล่าวว่าหากต้องการความสำเร็จในการจัดการคุณภาพ

องค์การจำเป็นต้องมีการเคลื่อนย้ายกระบวนการที่ค้นจากวิธีการปฏิบัติด้านการจัดการแบบเดิมที่เน้นการวางแผน การจัดองค์การ การนำองค์การ และการควบคุมไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์การต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การของตนไปสู่สิ่งที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพ ซึ่งการสื่อสารภายในองค์การทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการไปยังพนักงานเพื่อสะท้อนข้อมูลที่ปรากฏในรายงานการตรวจสอบคุณภาพภายใน รายงานตรวจสอบคุณภาพภายนอก และรายงานการประชุมทบทวนการจัดการคุณภาพ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เช่นเดียวกับกับทั้ง, ออยออง และซื่อ (Tang, Aoieong, & Tsui, 2009) ซึ่งกล่าวว่าแบบฉบับของนิสัยใจคอ ความเชื่อ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพที่ประกอบไปด้วยโอกาสในการสื่อสารระหว่างผู้นำระดับสูงกับผู้ปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ ความเข้าใจร่วมกันและโอกาสในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระของผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อการนำไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพขององค์การ

การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามแนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาสามารถจำแนกได้เป็น 4 ขั้นตอนตามระบบการพัฒนาคุณภาพพีดีซีเอ (PDCA) คือการวางแผนการประเมินคุณภาพ (plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน (do) การประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน (check) และการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพ (act) (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554ก) ในขณะที่ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งสะท้อนผ่านความเชื่อมั่นต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาสามารถแยกได้เป็น 4 องค์ประกอบคือความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง (conformity to expectations) คุณภาพของผลการประเมิน (quality) ความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลง (challenge to status quo) และความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ (action orientation/ clarity of presentation) (Deshpandé, 1986) ผู้วิจัยจึงนิรนัยเป็นสมมุติฐานการวิจัยในรูปของอ้างเหตุผลเชิงตรรกวิทยาได้ดังนี้

ประโยคอ้างเอก (สมมุติฐานเชิงทฤษฎี): องค์ประกอบด้านการเชื่อมโยงเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวองค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีและองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมเข้าไว้ด้วยกันโดยแทรกคั่นกลางระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง

ประโยคอ้างโท: การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาคือองค์ประกอบด้านการเชื่อมโยง

ประโยคอ้างโท: การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาคือองค์ประกอบด้านการเชื่อมโยง

ประโยคอ้างโท: ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาคือองค์ประกอบด้านการเชื่อมโยง

ประโยคอ้างโท: การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยามคือองค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยี

ประโยคอ้างโท: วัฒนธรรมคุณภาพคือองค์ประกอบด้านวัฒนธรรม

ประโยคสรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 5 (H5)): การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนำผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน

ประโยคสรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 6 (H6)): การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนำผลต่อการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน

ประโยคสรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 7 (H7)): การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนำผลต่อความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน

ประโยคสรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 8 (H8)): การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ประโยคสรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 9 (H9)): การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ประโยคสรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 10 (H10)): ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2.5 องค์ประกอบด้านการเชื่อมโยงยังช่วยยึดเหนี่ยวองค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีกับองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุนเข้าไว้ด้วยกันโดยแทรกคั่นกลางระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง

ในตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรปและแนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอร์สได้ขยายความว่าเนื่องจากภายในสถาบันอุดมศึกษาประกอบไปด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีแบบแผนทางวัฒนธรรมแตกต่างกัน การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานและการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาจึงเป็นสิ่งที่สร้างความเห็นพ้องต้องกันและนำไปสู่ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพร่วมกัน การสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานยังถือว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะด้านคุณภาพอันได้แก่เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับฮาร์เนสส์ (Harnesk, 2004) ที่กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิผลเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องของการประเมินคุณภาพการศึกษาได้ง่ายอันเนื่องมาจากสถาบันอุดมศึกษามีการเก็บรวบรวมข้อมูลและมีการเปิดกว้างให้มีการติดต่อสื่อสารในเรื่องของการประเมินคุณภาพการศึกษาได้อย่างอิสระส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเข้าใจเป็นอย่างดีว่าการตัดสินใจและการปฏิบัติงานของพวกเขาล้วนส่งผลต่อการดำเนินงานด้านคุณภาพทั้งหมดของหน่วยงาน เช่นเดียวกับเดเมียบาค และซาฮาเดฟ (Demirbag & Sahadev, 2008) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการมีส่วนร่วมในการทำงานหรือทีมเวิร์คเกิดจากการมอบหมายหน้าที่การทำงานอย่างเหมาะสมซึ่งก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ดีอันนำไปสู่การประสานงานและการร่วมมือกันทำงาน ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเล็งเห็นถึงความสำคัญของวัฒนธรรมคุณภาพว่าเป็นวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยรวมขององค์การซึ่งมีส่วนสร้างแรงจูงใจภายในตัวผู้ปฏิบัติงานให้มีความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพตามมา ผู้วิจัยจึงนิยามเป็นสมมุติฐานการวิจัยในรูปแบบของอ้างเหตุผลเชิงตรรกวิทยาได้ดังนี้

ประโยชน์อังกเอก (สมมุติฐานเชิงทฤษฎี): องค์ประกอบด้านการเชื่อมโยงยังช่วยยึดเหนี่ยวองค์ประกอบด้านโครงสร้างหรือด้านเทคโนโลยีกับองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุนเข้าไว้ด้วยกันโดยแทรกคั่นกลางระหว่างองค์ประกอบทั้งสอง

ประโยชน์อังกโท: การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาคือองค์ประกอบด้านการเชื่อมโยง

ประโยชน์อังกโท: การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาคือองค์ประกอบด้านการเชื่อมโยง

ประโยชน์อังกโท: ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาคือองค์ประกอบด้านการเชื่อมโยง

ประโยชน์อังกโท: ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพคือองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน

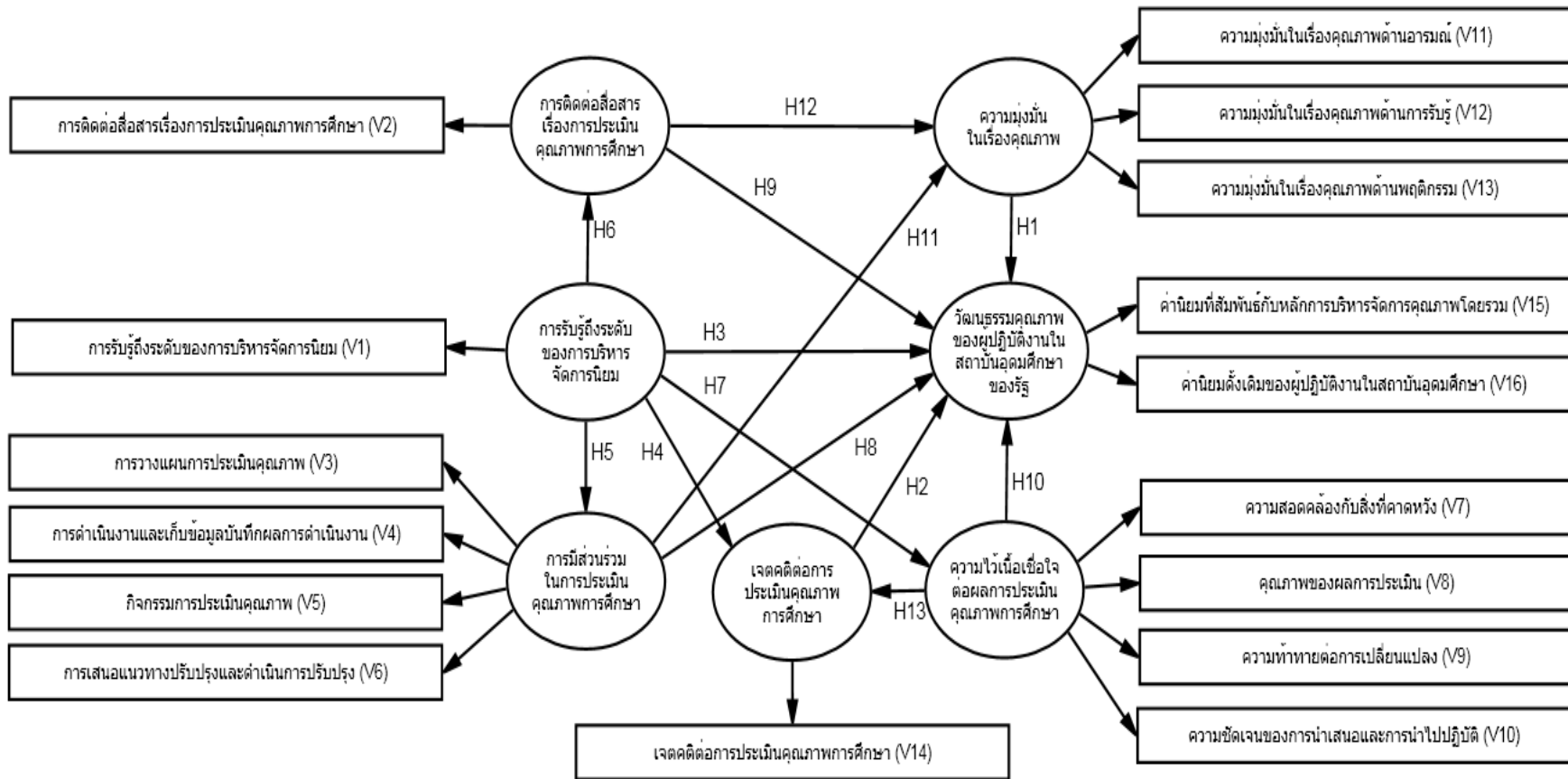
ประโยชน์อังกโท: เจตคติเชิงบวกต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาคือองค์ประกอบด้านปัจจัยสนับสนุน

ประโยชน์สรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 11 (H11)): การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ประโยชน์สรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 12 (H12)): การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ประโยชน์สรุป (สมมุติฐานการวิจัยข้อ 13 (H13)): ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยจึงสามารถกำหนดกรอบการวิจัยได้ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 กรอบการวิจัย

จากภาพประกอบ 6 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

1. ตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม (V1)
2. ตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา (V2)
3. ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนการประเมินคุณภาพ (V3) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน (V4) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินคุณภาพ (V5) และการมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง (V6)
4. ตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ ความไว้วางใจด้านความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง (V7) ความไว้วางใจด้านคุณภาพของผลการประเมิน (V8) ความไว้วางใจด้านความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลง (V9) และความไว้วางใจด้านความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ (V10)
5. ตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านอารมณ์ (V11) ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านการรับรู้ (V12) และความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านพฤติกรรม (V13)
6. ตัวแปรแฝงเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา (V14)
7. ตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ วัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (V15) และวัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา (V16)

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

เนื้อหาที่สำคัญในบทนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยแบบการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

แบบการวิจัย

การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน (Creswell & Plano Clark, 2011) ซึ่งมีรายละเอียดดังตาราง 5

ตาราง 5 การออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน

ขั้นตอนการวิจัย	วิธีการวิจัย	
	การวิจัยเชิงปริมาณ	การวิจัยเชิงคุณภาพ
ขั้นที่ 1: การกำหนด ความคิดรวบยอด	กำหนดความเป็นมาของปัญหาและปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยเชิง ปริมาณ (ข้อ 1, 2)	กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยเชิง คุณภาพ (ข้อ 3)
ขั้นที่ 2: วิธีวิทยาการ วิจัยและการวิเคราะห์ ข้อมูล	ใช้แนวทางการวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้ แบบสอบถามแบบปลายปิดและ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิง พรรณนาและสถิติอ้างอิง	ใช้แนวทางการวิจัยแบบทฤษฎี ฐานรากโดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างและ นำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่แล้วให้รหัส เพื่อวิเคราะห์ตีความและสรุปผล
ขั้นที่ 3: การสรุปผล การวิจัย	การสรุปผลและอภิปรายผลการ วิจัยเชิงปริมาณ	การสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย เชิงคุณภาพ
ขั้นที่ 4: การสรุปผล การวิจัยแบบอภิมาน	การผสมผสานและการตีความผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิง คุณภาพที่บูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อยืนยันความถูกต้องของผลการวิจัย ทั้งหมด	

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการโดยไม่นับรวมวิทยาลัยชุมชน ซึ่งมี

จำนวนผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้น 146,332 คน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554ข) ประชากรดังกล่าวได้มาจากผู้ปฏิบัติงานทุกกลุ่มในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการสำคัญของการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาที่ว่า การประกันคุณภาพเป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคนในสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ครู อาจารย์และบุคลากรอื่น ๆ ในสถานศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2543) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 6 จำนวนสถาบันและจำนวนผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำแนกตามกลุ่มสถาบัน เพศ และสายงาน

ประเภท สถาบันอุดมศึกษา ของรัฐ	สายงาน						รวม ทั้งหมด
	สายวิชาการ		รวม	สายสนับสนุน วิชาการ		รวม	
	ชาย	หญิง		ชาย	หญิง		
มหาวิทยาลัย ทั่วไป (16 สถาบัน)	7,701	9,184	16,885	16,324	29,376	45,700	62,585
มหาวิทยาลัย ราชภัฏ (40 สถาบัน)	5,011	6,269	11,280	4,370	6,700	11,070	22,350
มหาวิทยาลัย เทคโนโลยี ราชมงคล (9 สถาบัน)	3,464	3,017	6,481	2,389	3,718	6,107	12,588
มหาวิทยาลัยใน กำกับของรัฐ (14 สถาบัน)	7,555	6,827	14,382	11,461	22,966	34,427	48,809
รวมทั้งหมด	23,731	25,297	49,028	34,544	62,760	97,304	146,332

ที่มา: ดัดแปลงจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2554ข

จากข้อมูลในตาราง 6 พบว่าประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ปฏิบัติงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการและสังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทมหาวิทยาลัยทั่วไป แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะจำนวนสถาบันอุดมศึกษาของรัฐแล้วพบว่า เกินครึ่งหนึ่งเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการโดยไม่นับรวม

วิทยาลัยชุมชน จำนวน 1,155 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเทดดีและทาชคอรื (Teddlie & Tashakkori, 2009) ดังตาราง 7

ตาราง 7 ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยหลักความน่าจะเป็นทางสถิติ

ขนาดประชากร	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 99%	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95%
100	99	80
500	476	218
1,000	906	278
2,000	1,656	323
3,000	2,286	341
ไม่จำกัด	9,604	384

ที่มา : Teddlie & Tashakkori, 2009

เมื่อพิจารณาจากตาราง 7 พบว่าเมื่อขนาดประชากรไม่จำกัด (มากกว่า 3,000 คน) ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่แสดงให้เห็นถึงโอกาส 95% ที่ค่าสถิติของตัวอย่างสามารถเป็นตัวแทนค่าพารามิเตอร์ของประชากรจะเท่ากับ 384 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจึงมีจำนวน 384 คน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่าอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามทางไปรษณีย์มีเพียงร้อยละ 44.7 (Baruch & Holtom, 2008) ดังนั้น เพื่อป้องกันปัญหาการได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาน้อย ผู้วิจัยจึงทำการสุ่มเพิ่มเป็น 3 เท่าของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้จัดเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,155 ฉบับโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (multi-stage random sampling) ซึ่งมีขั้นตอนการสุ่มดังนี้

2.1.1 การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive or judgmental sampling) โดยผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐทั่วประเทศ 77 แห่งจากทั้งหมด 79 แห่ง ยกเว้นผู้ปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาซึ่งผู้วิจัยกำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาทั้งสองแห่งทดลองใช้เครื่องมือวิจัย

2.1.2 การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 77 แห่งไว้แห่งละ 15 คนเพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับการสุ่มเพิ่ม 3 เท่า รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 1,155 คน

2.1.3 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดว่าในการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 77 แห่ง ๆ ละ 15 คนนั้นสามารถเลือกจากผู้บริหารระดับต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ หรือผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเต็มใจของผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวในการตอบแบบสอบถามการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีข้อมูลสมบูรณ์กลับคืนมาจำนวน 765 ฉบับ จากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 60 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 68.6 ของกลุ่มตัวอย่างดังรายละเอียดในตาราง 8

ตาราง 8 กลุ่มตัวอย่าง 765 คนจำแนกตามสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 60 แห่ง

สถาบัน	กลุ่ม ตัวอย่าง	สถาบัน	กลุ่ม ตัวอย่าง
สถาบันอุดมศึกษาในกำกับของรัฐ			
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	13	มหาวิทยาลัยบูรพา	14
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	8	มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง	12
มหาวิทยาลัยทักษิณ	14	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	12
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี	7	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย	15
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	9	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย	14
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี	11		
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภททั่วไป			
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	15	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	8
มหาวิทยาลัยขอนแก่น	11	มหาวิทยาลัยศิลปากร	12
มหาวิทยาลัยนครพนม	15	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช	6
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์	15	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	12
มหาวิทยาลัยนเรศวร	6	สถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน	11
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	15	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์	10
มหาวิทยาลัยแม่โจ้	13		
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทมหาวิทยาลัยราชภัฏ			
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี	12	มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	15
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	12	มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	12
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	14	มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี	15

ตาราง 8 (ต่อ)

สถาบัน	กลุ่ม ตัวอย่าง	สถาบัน	กลุ่ม ตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ	9	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง	15
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	10	มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย	14
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี	7	มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ	13
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม	15	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร	15
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	15	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต	12
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	13	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา	15
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา	15	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี	13
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์	15	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์	15
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	14	มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง	14
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	15	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี	11
มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต	13	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี	13
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล			
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ	13	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา	13
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก	15	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	15
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร	15	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ	15
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	15	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน	15

2.2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการโดยไม่นับรวมวิทยาลัยชุมชน จำนวน 18 คน โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนดังกล่าวขึ้นอยู่กับการที่ผู้วิจัยตระหนักว่าข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์มีความอิ่มตัวหรือสมบูรณ์เพียงพอซึ่งพบว่าข้อมูลมีความอิ่มตัวเมื่อดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 18 ส่วนการเลือกตัวอย่างใช้วิธีการเลือกโดยยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลักโดยเลือกตัวอย่างที่มีประสบการณ์มาก (intensity sampling) ซึ่งได้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือ

1.1 เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยมีข้อความที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์จำนวน 5 ข้อ

1.2 เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม จำนวน 8 ตอน ดังนี้

1.2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 15 ข้อ

1.2.2 ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา จำนวน 12 ข้อ

1.2.3 ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา จำนวน 16 ข้อ

1.2.4 ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา จำนวน 12 ข้อ

1.2.5 ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ จำนวน 10 ข้อ

1.2.6 ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา จำนวน 7 ข้อ

1.2.7 ตอนที่ 7 แบบสอบถามวัดการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม จำนวน 5 ข้อ

1.2.8 ตอนที่ 8 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

2. การสร้างเครื่องมือ

2.1 การสร้างเครื่องมือเชิงปริมาณ

2.1.1 แบบสอบถามวัดวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผู้วิจัยอาศัยการนิยามเชิงทฤษฎี (conceptual definition) ตามแนวคิดของเบอร์ริง (Berings, 2009; Berings, 2010) มากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการ (operational definition) ตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังนี้

2.1.1.1 การนิยามเชิงทฤษฎี

วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หมายถึง ความตึงเครียดทางวัฒนธรรมในเรื่องค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานที่เผชิญหน้าหรือตรงข้ามกันระหว่างค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมที่มุ่งเน้นประสิทธิผลของการจัดการกับค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นวิชาชีพ

2.1.1.2 การนิยามเชิงปฏิบัติการ

วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หมายถึง ค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ประการ ได้แก่ ค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวมกับค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษา โดยค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม หมายถึง ทักษะของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เชื่อว่าคุณภาพไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากปราศจากการประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การวางแผน การที่ผู้นำระดับสูงเป็นผู้ขับเคลื่อนในเรื่องของคุณภาพ ความรับผิดชอบร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานทุกคนและทุกหน่วยในองค์กรที่มุ่งเน้นเรื่องของคุณภาพ ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และการบริการที่มุ่งให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง ทักษะของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เชื่อว่าแนวปฏิบัติที่มีมาแต่เดิมเป็นสิ่งที่ถูกต้อง โดยเปิดโอกาสให้บุคคลได้แสดงความคิดสร้างสรรค์และการตัดสินใจด้วยตัวเอง มีการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นความเป็นอิสระอันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานมีสมรรถนะสูงและมีความชำนาญเฉพาะด้าน ด้วยเหตุนี้การบริหารและการจัดการใด ๆ จึงทำหน้าที่เป็นเพียงการสนับสนุนมากกว่าการสั่งการ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐให้สอดคล้องกับการนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยในแต่ละองค์ประกอบของวัฒนธรรมคุณภาพประกอบไปด้วยข้อความที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยประยุกต์มาจากสาระสำคัญในแนวคิดค่านิยมการจัดการคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานของกูล และแวกเกอร์ (Kull & Wacker, 2010) ค่านิยมและความเชื่อที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพของดีเทอร์ท, หลุยส์ และชโรเดอร์ (Detert, Louis, & Schroeder, 2001) และค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมคุณภาพของวูดส์ (Woods, 1997) ซึ่งแต่ละข้อความมีรายละเอียดดังนี้

ข้อ 1 “สถาบันอุดมศึกษาควรมีการกำหนดแผนงานที่เด่นชัดสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในระยะยาว” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “Improvement requires a long-term orientation and a strategic approach to management” (Kull & Wacker, 2010) และ “improving education requires a long-term commitment” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001)

ข้อ 2 “การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาที่ส่งผลต่อนักศึกษา จำเป็นต้องได้รับงบประมาณเพิ่มเติมมากกว่าเดิม” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “we are doing the best we can with existing resources” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001)

ข้อ 3 “การปฏิบัติงานไม่ใช่เรื่องของความสำเร็จหรือล้มเหลว หากแต่เป็นเรื่องของการเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพ” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “there are no successes or failures, just learning experiences” (Woods, 1997)

ข้อ 4 “คณะผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาควรเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “educational experts should make the important educational decisions” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001)

ข้อ 5 “ผู้ปฏิบัติงานควรนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษามากำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตน” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “all employees should be involved in decision making and support the shared vision” (Kull & Wacker, 2010) และ “a shared vision and shared goals among faculty, staff and administrators are critical for university success” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001)

ข้อ 6 “ประสิทธิผลการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเกิดจากการมีเสรีภาพและความเป็นอิสระทางวิชาการและความร่วมมือเป็นครั้งคราว” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “professional autonomy with a minimum of cooperation is key to university effectiveness” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001) และ “everyone for him or herself” (Woods, 1997)

ข้อ 7 “คุณภาพการศึกษาเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสถาบันอุดมศึกษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “cooperation and collaboration (internal and external) are necessary for a successful organization” (Kull & Wacker, 2010), “collaboration is necessary for an effective university” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001) และ “we are all in this together: company, suppliers, customers” (Woods, 1997)

ข้อ 8 “ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานโดยผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาก่อน” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “keep most information at the top, and share it only when necessary” (Woods, 1997)

ข้อ 9 “ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องควรเป็นไปในลักษณะของผู้ร่วมงานมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “no subordinates or superiors allowed” (Woods, 1997)

ข้อ 10 “การทำงานทุกอย่างต้องประสบความสำเร็จโดยไม่มีข้อยอมให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “success is everything; no tolerance for failure” (Woods, 1997)

ข้อ 11 “สถาบันอุดมศึกษาควรมีการสื่อสารภายในองค์กรแบบสองทางไปยังผู้ปฏิบัติงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “open, honest communication is vital” (Woods, 1997)

ข้อ 12 “ความผิดพลาดในการทำงานเกิดจากบุคคลมากกว่าระบบที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีและควรมีบทลงโทษเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “the cause of most problems is human error” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001) และ “focus on individual work” (Woods, 1997)

ข้อ 13 “ปัญหาคุณภาพการศึกษาไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล แต่เกิดจากระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่ดี” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “quality problems are caused by poor systems-not the employees” (Kull & Wacker, 2010), “quality problems are caused by poor systems and processes, not by workforces” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001) และ “focus on processes” (Woods, 1997)

ข้อ 14 “สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักศึกษาและสังคมภายนอกในปัจจุบันมากกว่าการกำหนดแผนล่วงหน้าหรือวิตกกังวลต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นในอนาคต” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “present pressures-the students in a university and the immediate external demands-are most important; the future is too uncertain to plan for or worry about” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001)

ข้อ 15 “การตัดสินใจในการปฏิบัติงานควรตั้งอยู่บนข้อเท็จจริงที่สามารถพิสูจน์ทดสอบได้” ประยุกต์มาจากแนวคิดที่ว่า “decision making should rely on factual information and the scientific method” (Kull & Wacker, 2010) และ “decision-making should rely on factual information” (Detert, Louis, & Schroeder, 2001)

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ โดยคำถามข้อ 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15 วัดวัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม คำถามข้อ 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 วัดวัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
ตอบ เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ตอบ ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ตอบ ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ตาราง 9 การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน
อุดมศึกษาของรัฐ

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยอย่างยิ่งกับวัฒนธรรมคุณภาพ
3.50 – 4.49	ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับวัฒนธรรมคุณภาพ
2.50 – 3.49	ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจกับวัฒนธรรมคุณภาพ
1.50 – 2.49	ผู้ปฏิบัติงานไม่เห็นด้วยกับวัฒนธรรมคุณภาพ
1.00 – 1.49	ผู้ปฏิบัติงานไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับวัฒนธรรมคุณภาพ

จากตาราง 9 เกณฑ์การแปลความหมายข้อคำถามแต่ละข้อ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อข้อคำถามแต่ละข้อ เกณฑ์การแปลความหมายองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม เกณฑ์การแปลความหมายองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพด้านค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์การแปลความหมายวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อวัฒนธรรมคุณภาพทั้งองค์ประกอบด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารคุณภาพโดยรวม และองค์ประกอบด้านค่านิยมดั้งเดิมของสถาบันอุดมศึกษา

2.1.2 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยอาศัยการนิยามเชิงทฤษฎีตามแนวคิดของกรอสส์แมน, แซนส์ และบริตติงแฮม (Grossman, Sands, & Brittingham, 2010) มากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการตัวแปรเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังนี้

2.1.2.1 การนิยามเชิงทฤษฎี

เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความตระหนักของบุคลากรถึงความจำเป็นของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับชาติ

2.1.2.2 การนิยามเชิงปฏิบัติการ

เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐถึงความจำเป็นของระบบการประเมินคุณภาพการศึกษา การรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ ตลอดจนการยอมรับบทบาทของหน่วยงานประเมินคุณภาพการศึกษาระดับชาติ โดยแสดงออกมาในรูปความคิดต่อสิ่งเหล่านี้ในทางบวกหรือลบ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดตัวแปรเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับการนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งประกอบไปด้วยรายการข้อคำถามเชิงบวกและข้อคำถามเชิงลบ โดยข้อ

คำถามเชิงบวกสะท้อนให้เห็นถึงความคิดของผู้ปฏิบัติงานในเชิงสนับสนุนการประเมินคุณภาพการศึกษา ในขณะที่ข้อคำถามเชิงลบสะท้อนให้เห็นถึงความคิดในเชิงคัดค้าน

ข้อคำถามเชิงบวกมี 8 ข้อ คือ ข้อ 1, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 12 ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน
ตอบ เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ตอบ ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ตอบ ไม่เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน

ข้อคำถามเชิงลบมี 4 ข้อ คือ ข้อ 2, 5, 8, 11 ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1	คะแนน
ตอบ เห็นด้วย	ให้	2	คะแนน
ตอบ ไม่แน่ใจ	ให้	3	คะแนน
ตอบ ไม่เห็นด้วย	ให้	4	คะแนน
ตอบ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5	คะแนน

การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ตาราง 10 การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา
3.50 – 4.49	ผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติเห็นด้วยต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา
2.50 – 3.49	ผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติไม่แน่ใจต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา
1.50 – 2.49	ผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติไม่เห็นด้วยต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา
1.00 – 1.49	ผู้ปฏิบัติงานมีเจตคติไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา

2.1.3 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา
ผู้วิจัยอาศัยการนิยามเชิงทฤษฎีตามแนวคิดของวิลโจเอน และแวน วาเวอร์เรน (Viljoen & Van Waveren, 2008) จันทนี เพชรานนท์ (2554) ทิพย์ นิลนพคุณ (2554) และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554) มากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังนี้

2.1.3.1 การนิยามเชิงทฤษฎี

การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่ก่อให้เกิดแรงบันดาลใจซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งนำไปสู่ความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การไปสู่สิ่งที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพ

2.1.3.2 การนิยามเชิงปฏิบัติการ

การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในขั้นตอนต่าง ๆ ตามแนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบันที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัด ได้แก่ การวางแผนการประเมินคุณภาพ การดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน และการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับการนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ โดยคำถามข้อ 1, 2, 3, 4 วัดการมีส่วนร่วมในการวางแผนการประเมินคุณภาพ คำถามข้อ 5, 6, 7 วัดการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน คำถามข้อ 8, 9, 10, 11, 12 วัดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินคุณภาพ คำถามข้อ 13, 14, 15, 16 วัดการมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ตอบ มาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ น้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ตาราง 11 การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากที่สุดในการประเมินคุณภาพการศึกษา
3.50 – 4.49	ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมมากในการประเมินคุณภาพการศึกษา
2.50 – 3.49	ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมปานกลางในการประเมินคุณภาพการศึกษา
1.50 – 2.49	ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมน้อยในการประเมินคุณภาพการศึกษา
1.00 – 1.49	ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมน้อยที่สุดในการประเมินคุณภาพการศึกษา

2.1.4 แบบสอบถามวัดความไว้นื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพ การศึกษา ผู้วิจัยอาศัยการนิยามเชิงทฤษฎีตามแนวคิดของจอห์นสัน (Johnson, 1998) และ เดสปันด์ (Deshpandé, 1986) มากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการตัวแปรความไว้นื้อเชื่อใจต่อผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษา ดังนี้

2.1.4.1 การนิยามเชิงทฤษฎี

ความไว้นื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง การตั้งคำถามว่าผู้ใช้ประโยชน์เชื่อถือในผลการประเมินหรือไม่ ผู้ใช้ประโยชน์คิดว่าผลการ ประเมินได้รับการยอมรับหรือไม่ ผลการประเมินมีคุณภาพสูงหรือไม่ และผู้ใช้ประโยชน์คิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากผลการประเมินจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของตนหรือไม่

2.1.4.2 การนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความไว้นื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่มีต่อผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาในด้านความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง คุณภาพของผลการประเมิน ความท้าทายต่อการ เปลี่ยนแปลง และความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดตัวแปรความไว้นื้อเชื่อใจต่อผลการ ประเมินคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับการนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ โดยคำถามข้อ 1, 12 วัดความไว้นื้อเชื่อใจด้าน ความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง คำถามข้อ 2, 3, 4 วัดความไว้นื้อเชื่อใจด้านคุณภาพของผลการ ประเมิน คำถามข้อ 5, 6, 7, 8 วัดความไว้นื้อเชื่อใจด้านความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลง คำถามข้อ 9, 10, 11 วัดความไว้นื้อเชื่อใจด้านความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ ซึ่งประกอบไป ด้วยรายการข้อคำถามเชิงบวกและข้อคำถามเชิงลบ โดยข้อคำถามเชิงบวกสะท้อนให้เห็นถึงความไว นื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ในขณะที่ข้อคำถามเชิงลบสะท้อนให้เห็นถึงความคิด ในเชิงตรงกันข้าม

ข้อคำถามเชิงบวกมี 9 ข้อ คือ ข้อ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12 ซึ่ง มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ตอบ มาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ น้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ข้อคำถามเชิงลบมี 3 ข้อ คือ ข้อ 3, 9, 10 ซึ่งมีเกณฑ์การให้ คะแนน ดังนี้

ตอบ มากที่สุด	ให้	1	คะแนน
ตอบ มาก	ให้	2	คะแนน
ตอบ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน

ตอบ น้อย ให้ 4 คะแนน
 ตอบ น้อยที่สุด ให้ 5 คะแนน
 การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดความไว้น้ำใจต่อ
 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ตาราง 12 การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดความไว้น้ำใจต่อผลการประเมินคุณภาพ
 การศึกษา

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้น้ำใจมากที่สุดต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา
3.50 – 4.49	ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้น้ำใจมากต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา
2.50 – 3.49	ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้น้ำใจปานกลางต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา
1.50 – 2.49	ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้น้ำใจน้อยต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา
1.00 – 1.49	ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้น้ำใจน้อยที่สุดต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

2.1.5 แบบสอบถามวัดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ผู้วิจัยอาศัยการนิยาม
 เชิงทฤษฎีตามแนวคิดของแจ็กสัน (Jackson, 2004) มากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการตัวแปรความ
 มุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ดังนี้

2.1.5.1 การนิยามเชิงทฤษฎี

ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ หมายถึง ความตระหนักและ
 ความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานทุกอย่างที่ต้องได้คุณภาพ ตลอดจนความ
 ซื่อสัตย์และความผูกพันต่อการปฏิบัติงานทุกอย่างที่มุ่งไปสู่การมีคุณภาพ

2.1.5.2 การนิยามเชิงปฏิบัติการ

ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ หมายถึง ความภาคภูมิใจและ
 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐต่อการมีส่วนร่วมในเป้าหมายคุณภาพของ
 สถาบันอุดมศึกษาของตน การยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของตน
 รวมถึงการมีความรู้สึกร่วมถึงความสำคัญ of เป้าหมายดังกล่าว และการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังและ
 ความเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดตัวแปรความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพให้
 สอดคล้องกับการนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5
 ระดับ จำนวน 10 ข้อ โดยคำถามข้อ 4, 6, 10 วัดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านอารมณ์ คำถามข้อ
 1, 7, 8, 9 วัดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านการรับรู้ คำถามข้อ 2, 3, 5 วัดความมุ่งมั่นในเรื่อง
 คุณภาพด้านพฤติกรรม ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ตอบ มาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ น้อย	ให้	2	คะแนน

ตอบ น้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน
การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดความมุ่งมั่นในเรื่อง
คุณภาพ ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ตาราง 13 การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นมากที่สุดในเรื่องคุณภาพ
3.50 – 4.49	ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นมากในเรื่องคุณภาพ
2.50 – 3.49	ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นปานกลางในเรื่องคุณภาพ
1.50 – 2.49	ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นน้อยในเรื่องคุณภาพ
1.00 – 1.49	ผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นน้อยที่สุดในเรื่องคุณภาพ

2.1.6 แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพ
การศึกษา ผู้วิจัยอาศัยการนิยามเชิงทฤษฎีตามแนวคิดของอับราฮัม, ฟิชเชอร์ และครอฟอร์ด
(Abraham, Fisher, & Crawford, 1997) มากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการตัวแปรการติดต่อสื่อสาร
เรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังนี้

2.1.6.1 การนิยามเชิงทฤษฎี

การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา
หมายถึง การรับรู้ถึงปริมาณหรือความมากน้อยของการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพ
การศึกษา

2.1.6.2 การนิยามเชิงปฏิบัติการ

การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา
หมายถึง การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐถึงระดับของการส่งผ่านข้อมูลข่าวสาร
และการถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิดผ่านสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเข้าใจร่วมกันในเรื่องการ
ประเมินคุณภาพการศึกษา

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดตัวแปรการติดต่อสื่อสารเรื่องการ
ประเมินคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับการนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะ
เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ตอบ มาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ น้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสาร
เรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ตาราง 14 การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพ
การศึกษา

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้มากที่สุด
3.50 – 4.49	ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้มาก
2.50 – 3.49	ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ปานกลาง
1.50 – 2.49	ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้น้อย
1.00 – 1.49	ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้น้อยที่สุด

2.1.7 แบบสอบถามวัดการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ผู้วิจัยอาศัยการนิยามเชิงทฤษฎีตามแนวคิดของสเมเนค (Smeenk, 2007) มากำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการตัวแปรการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ดังนี้

2.1.7.1 การนิยามเชิงทฤษฎี

การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม หมายถึง การมองเห็นถึงความจำเป็นที่องค์กรต้องได้รับการตรวจสอบหรือประเมินผลในเรื่องของคุณภาพของผลการดำเนินงานซึ่งส่งผลถึงความจำเป็นที่ต้องมีการปรับปรุงและควบคุมคุณภาพของผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

2.1.7.2 การนิยามเชิงปฏิบัติการ

การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม หมายถึง ระดับความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในการมองเห็นปรากฏการณ์ที่สถาบันอุดมศึกษาของตนมีการหิบบรรอบแนวคิดทางด้านการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรกิจการค้าและการยอมรับแนวคิดที่ว่าบริการภาครัฐสามารถดำเนินการได้คล้ายคลึงกับภาคธุรกิจเอกชน การหิบบรรอบแนวคิดดังกล่าวมาใช้ก็ด้วยเพราะความจำเป็นที่ว่าสถาบันอุดมศึกษาต้องได้รับการตรวจสอบหรือประเมินผลในเรื่องของคุณภาพของผลการดำเนินงานซึ่งส่งผลให้ต้องมีการปรับปรุงและควบคุมคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไป

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดตัวแปรการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมให้สอดคล้องกับการนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตอบ มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ตอบ มาก	ให้	4	คะแนน
ตอบ ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ตอบ น้อย	ให้	2	คะแนน
ตอบ น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ใช้เกณฑ์ต่อไปนี้

ตาราง 15 การแปลความหมายคะแนนแบบสอบถามวัดการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.50 – 5.00	ผู้ปฏิบัติงานมีระดับการรับรู้มากที่สุดถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม
3.50 – 4.49	ผู้ปฏิบัติงานมีระดับการรับรู้มากถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม
2.50 – 3.49	ผู้ปฏิบัติงานมีระดับการรับรู้ปานกลางถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม
1.50 – 2.49	ผู้ปฏิบัติงานมีระดับการรับรู้่น้อยถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม
1.00 – 1.49	ผู้ปฏิบัติงานมีระดับการรับรู้่น้อยที่สุดถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม

2.1.8 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

2.1.9 นำเครื่องมือที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา จำนวน 6 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความกับนิยามศัพท์เฉพาะในแต่ละตัวแปร ความครอบคลุมของคำถาม ตลอดจนความชัดเจนของภาษา จากนั้นจึงนำผลการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of congruence : IOC) ข้อคำถามที่ใช้ได้คือข้อที่มีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับปรุงเนื้อหาในข้อคำถามแต่ละข้อตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิประกอบไปด้วย

2.1.9.1 รองศาสตราจารย์ ดร. ธวัช ชิตตระกูล อธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และผู้ประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

2.1.9.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวิทย์ พจนตันติ คณบดีคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.1.9.3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พันตำรวจเอกหญิง ดร.ทิพย์ขัมพร เกษโกมล อาจารย์ประจำวิทยาลัยพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และผู้ประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

2.1.9.4 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุใจ ส่วนไพโรจน์ อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

2.1.9.5 พันตำรวจโท ดร.มีชัย สีเจริญ อาจารย์ประจำคณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ และผู้ประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

2.1.9.6 ดร.สุบิน ยุระรัช อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม และผู้ประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

2.1.10 นำเครื่องมือไปทดลองใช้กับผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 รายซึ่งประกอบไปด้วยผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ และผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์และมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) โดยแบบสอบถามวัดวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีค่าความเชื่อมั่น 0.73 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่น 0.78 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่น 0.95 แบบสอบถามวัดความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่น 0.84 แบบสอบถามวัดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพมีค่าความเชื่อมั่น 0.90 แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่น 0.89 และแบบสอบถามวัดการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนีมีค่าความเชื่อมั่น 0.71

2.2 การสร้างเครื่องมือเชิงคุณภาพ

2.2.1 รวบรวมเนื้อหาสำคัญในตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป (European University Association, 2006) แนวคิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของเอเดเลอร์ส (Ehlers, 2009) และแนวคิดว่าได้แย้งในเรื่องการบริหารจัดการนิยมนของมหาวิทยาลัยในทวีปยุโรป (Smeenk, Teelken, Eisinga, & Doorewaard, 2009) เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างเครื่องมือเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยมีการกำหนดทฤษฎีชั่วคราว (tentative theory) ให้สอดคล้องกับเนื้อหาสำคัญเพื่อบ่งบอกว่าเพราะเหตุใดวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจึงเกิดขึ้นและเป็นไปตามที่กำหนดไว้

2.2.2 นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

2.2.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

2.2.4 คุณภาพของข้อมูลวิจัยที่ได้มาจากเครื่องมือเชิงคุณภาพในประเด็นความเชื่อใจ (dependability) ผู้วิจัยได้กำหนดให้มีผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัยแสดงบทบาทเป็นผู้ตรวจสอบภายนอกเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลและการบันทึกข้อมูลหลักฐานที่เก็บรวบรวมมาลงในไฟล์ข้อมูล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เป็นผู้ตรวจสอบ ส่วนประเด็นการถ่ายโอน (transferability) ผู้วิจัยได้แสดงรายละเอียดในประเด็นสถานที่ บริษัท และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อให้ผู้อ่านรายงานผลการวิจัยสามารถใช้ดุลยพินิจตัดสินความเป็นไปได้ในการนำข้อสรุปผลการวิจัยไปใช้ในบริบทอื่น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 ผู้วิจัยได้แจ้งไปยังผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ และคณบดีคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อให้ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

1.2 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการใน 3 รูปแบบ ดังนี้

1.2.1 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดสงขลา

1.2.2 ขอความร่วมมือผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยรู้จักเป็นการส่วนตัวช่วยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐดังกล่าว

1.2.3 กลุ่มตัวอย่างนอกเหนือจากข้อ 1.2.1 และ 1.2.2 ผู้วิจัยใช้วิธีการจัดส่งแบบสอบถามจำนวน 15 ฉบับทางไปรษณีย์ไปยังผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาที่รับผิดชอบดูแลงานประเมินและประกันคุณภาพการศึกษา โดยแนบหนังสือขอความอนุเคราะห์การเก็บรวบรวมข้อมูลไปในแบบสอบถามและแนบของที่ระลึกการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย ครั้งที่ 39 “สงขลานครินทร์เกมส์ 2555” พร้อมทั้งขอความอนุเคราะห์ให้ช่วยส่งการและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ปฏิบัติงานในสถาบันดังกล่าวให้ ซึ่งได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเกือบทุกแห่งทั่วประเทศเป็นอย่างมาก

1.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบ จากนั้นจึงลงรหัสข้อมูลและบันทึกในไฟล์ข้อมูลเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

ทำการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 18 คนโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลแบบผสมผสานคู่ขนาน (parallel mixed data analysis) ใน 3 วิธีการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเอสพีเอสเอส (SPSS) และโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเอมอส (AMOS) (Arbuckle, 2011) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ศึกษาโดยใช้สถิติบรรยาย ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean: \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

1.2 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ประกอบไปด้วย

1.2.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปรที่ศึกษาว่ามีการแจกแจงแบบโค้งปกติหรือไม่ โดยพิจารณาจากค่าความเบ้ (skewness) และความโด่ง (kurtosis)

1.2.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาว่ามีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุ (multicollinearity) หรือไม่ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

1.3 การทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง ประกอบไปด้วย

1.3.1 การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ของตัวแปรแฝง ประกอบไปด้วย

1.3.1.1 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน (goodness of fit measures) ได้แก่ ค่าดัชนีสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (Chi-square: p-value of χ^2) ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Chi-square and its ratio to df: χ^2/df) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (root mean square error of approximation: RMSEA) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสมบูรณ์ (goodness of fit index: GFI) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (adjusted goodness of fit index: AGFI) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์ (comparative fit index: CFI) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (standardized root mean square residual: SRMR)

1.3.1.2 การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเหมือน (convergent validity) และความเที่ยงตรงเชิงจำแนก (discriminant validity) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง โดยการคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรแฝง (construct reliability: CR) ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบของตัวแปรแฝง (average variance extracted: AVE) ค่าความแปรปรวนร่วมกำลังสองสูงสุด (maximum shared squared variance: MSV) และค่าความแปรปรวนร่วมกำลังสองเฉลี่ย (average shared squared variance: ASV)

1.3.2 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างตามสมมุติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนเช่นเดียวกับข้อ 1.3.1.1

1.3.3 การวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลาง (mediated effects) ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลสมการโครงสร้าง

1.3.4 การวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง (direct effect) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effect) และอิทธิพลรวม (total effect) ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลสมการโครงสร้างโดยการคำนวณน้ำหนักความถดถอยมาตรฐาน (standardized regression weights: β) และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองหรือสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (squared multiple correlation: R^2)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแอตลาส (Atlas.ti) (Fries, 2011) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

2.1 กระบวนการลงรหัส (coding process) โดยอ่านและตีความหมายข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์บรรทัดต่อบรรทัด เพื่อสร้างรหัสหรือแนวคิดเบื้องต้น (open coding) พร้อมทั้งจดบันทึก (memos) ประเด็นสำคัญที่ได้เพื่อนำข้อมูลไปใช้พิจารณาต่อไป

2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรหัสหรือแนวคิด (selective coding) โดยร่างออกมาเป็นแผนภาพแสดงแนวคิด (conceptual diagram or network)

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะมีการระบุผู้ให้ข้อมูลว่าเป็น “ผู้ปฏิบัติงาน” โดยไม่ลงชื่อจริง การยืนยันแหล่งที่มาของข้อมูลที่ปรากฏในวงเล็บหลังประโยคหรือข้อความมีความหมายดังตัวอย่างต่อไปนี้

(P.2:7) หมายถึง ข้อมูลมาจากบทสัมภาษณ์ (primary document) ของผู้ปฏิบัติงานคนที่ 2 โดยอยู่ในย่อหน้า (paragraph) ที่ 7

3. การผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ใช้วิธีการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแบบประเด็นต่อประเด็นในลักษณะของตารางสรุปผล (side-by-side comparison in a summary table) และแปลงข้อมูลเชิงคุณภาพให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (transforming qualitative data into quantitative data) โดยการแจกแจงน้ำหนักของรหัสที่ปรากฏแล้วนำไปเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในเรื่องเดียวกัน

บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่นำเสนอในบทนี้จะกล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแบบการวิจัยที่มุ่งเน้นการผสมผสานวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในรูปแบบของการวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากัน โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ
3. การผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเริ่มจากการพิจารณาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 16 จำนวนและร้อยละของข้อมูลสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลสถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	249	32.6
	หญิง	496	64.8
	ไม่ระบุ	20	2.6
ช่วงอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.2
	20 – 29 ปี	186	24.3
	30 – 39 ปี	304	39.7
	40 – 49 ปี	165	21.6
	50 – 59 ปี	92	12.0
	60 ปีขึ้นไป	3	0.4
	ไม่ระบุ	14	1.8

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อมูลสถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	295	38.6
ปริญญาโท	379	49.5
ปริญญาเอก	74	9.6
อื่น ๆ	2	0.3
ไม่ระบุ	15	2.0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
0 – 4 ปี	249	32.5
5 – 9 ปี	201	26.3
10 – 14 ปี	99	12.9
15 – 19 ปี	66	8.6
20 – 24 ปี	52	6.8
25 ปีขึ้นไป	82	10.7
ไม่ระบุ	16	2.2
สายงาน		
ผู้บริหาร	147	19.2
ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ	167	21.8
ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ	439	57.4
ไม่ระบุ	12	1.6
ประเภทสถาบันอุดมศึกษาที่สังกัด		
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภท มหาวิทยาลัยทั่วไป	152	19.9
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภท มหาวิทยาลัยราชภัฏ	371	48.5
สถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล	113	14.8
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	129	16.8

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 765 คน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่า เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.8) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 32.6) อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 39.7) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 24.3) ช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 21.6) ช่วงอายุ 50-59 ปี (ร้อยละ 12.0) ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 0.4) และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 0.2) ตามลำดับ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท (ร้อยละ 49.5) รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.6) ระดับปริญญา

เอก (ร้อยละ 9.6) และอื่น ๆ (ร้อยละ 0.3) ตามลำดับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-4 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 32.5) รองลงมา 5-9 ปี (ร้อยละ 26.3) 10-14 ปี (ร้อยละ 12.9) 25 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 10.7) 15-19 ปี (ร้อยละ 8.6) และ 20-24 ปี (ร้อยละ 6.8) ตามลำดับ สายงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสายสนับสนุนวิชาการมากที่สุด (ร้อยละ 57.4) รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ (ร้อยละ 21.8) และผู้บริหาร (ร้อยละ 19.2) ตามลำดับ ผู้ปฏิบัติงานสังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทมหาวิทยาลัยราชภัฏมากที่สุด (ร้อยละ 48.5) รองลงมาสังกัดมหาวิทยาลัยทั่วไป (ร้อยละ 19.9) มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ร้อยละ 16.8) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (ร้อยละ 14.8) ตามลำดับ โดยข้อมูลแสดงสถานภาพที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ระบุมากที่สุดเป็นเพศ (ร้อยละ 2.6) รองลงมาเป็นระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 2.2) การศึกษาสูงสุด (ร้อยละ 2.0) ช่วงอายุ (ร้อยละ 1.8) และสายงาน (ร้อยละ 1.6) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรแฝง 4 ตัวแปร คือตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรแฝงที่มีเพียง 1 องค์ประกอบอีก 3 ตัวแปร คือตัวแปรเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตาราง 17 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
<u>วัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม</u>								
1. สถาบันอุดมศึกษาควรมีการกำหนดแผนงานที่เด่นชัดสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในระยะยาว	62.6	34.1	2.7	0.4	0.1	4.58	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. การปฏิบัติงานไม่ใช่เรื่องของความสำเร็จหรือล้มเหลวหากแต่เป็นเรื่องของการเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพ	47.3	41.1	7.1	4.1	0.4	4.31	0.80	เห็นด้วย
3. ผู้ปฏิบัติงานควรนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษามากำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตน	49.4	46.1	4.1	0.4	-	4.45	0.59	เห็นด้วย
4. คุณภาพการศึกษาเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสถาบันอุดมศึกษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน	50.2	43.6	5.5	0.4	0.3	4.44	0.64	เห็นด้วย
5. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องควรเป็นไปในลักษณะของผู้ร่วมงานมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	47.1	43.9	6.0	2.1	0.9	4.35	0.76	เห็นด้วย
6. สถาบันอุดมศึกษาควรมีการสื่อสารภายในองค์การแบบสองทางไปยังผู้ปฏิบัติงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ	54.1	41.3	4.3	0.3	-	4.50	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตาราง 17 (ต่อ)

วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
7. ปัญหาคุณภาพการศึกษาไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล แต่เกิดจากระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่ดี	10.5	23.7	36.3	24.7	4.8	3.10	1.04	ไม่แน่ใจ
8. การตัดสินใจในการปฏิบัติงานควรตั้งอยู่บนของข้อเท็จจริงที่สามารถพิสูจน์ทดสอบได้	35.5	57.7	5.8	0.8	0.3	4.28	0.63	เห็นด้วย
รวม						4.25	0.36	เห็นด้วย
<u>วัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา</u>								
9. การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาที่ส่งผลต่อนักศึกษาจำเป็นต้องได้รับงบประมาณเพิ่มเติมมากกว่าเดิม	38.0	45.0	12.0	4.6	0.4	4.15	0.84	เห็นด้วย
10. คณะผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาควรเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา	25.9	46.3	19.1	7.2	1.4	3.88	0.92	เห็นด้วย
11. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเกิดจากการมีเสรีภาพและความเป็นอิสระทางวิชาการและความร่วมมือเป็นครั้งคราว	19.0	42.5	22.6	12.8	3.0	3.62	1.02	เห็นด้วย
12. ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานโดยผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาก่อน	12.2	35.3	20.5	26.5	5.5	3.22	1.13	ไม่แน่ใจ

ตาราง 17 (ต่อ)

วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
13. การทำงานทุกอย่างต้องประสบความสำเร็จโดยไม่ยินยอมให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น	7.5	24.6	20.5	36.6	10.8	2.81	1.15	ไม่แน่ใจ
14. ความผิดพลาดในการทำงานเกิดจากบุคคลมากกว่าระบบที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีและควรมีบทลงโทษเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ	11.9	34.9	29.1	20.4	3.7	3.31	1.04	ไม่แน่ใจ
15. สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักศึกษาและสังคมภายนอกในปัจจุบันมากกว่าการกำหนดแผนล่วงหน้าหรือวิตกกังวลต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นในอนาคต	24.3	44.1	19.7	10.9	0.9	3.80	0.96	เห็นด้วย
รวม						3.54	0.60	เห็นด้วย
รวมทุกองค์ประกอบ						3.92	0.40	เห็นด้วย

จากตาราง 17 พบว่าค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเมื่อรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.92$) โดยผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับวัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ($\bar{X}=4.25$) และเห็นด้วยกับวัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา ($\bar{X}=3.54$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความที่ว่าสถาบันอุดมศึกษาควรมีการกำหนดแผนงานที่เด่นชัดสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในระยะยาว ($\bar{X}=4.58$) และสถาบันอุดมศึกษาควรมีการสื่อสารภายในองค์กรแบบสองทางไปยังผู้ปฏิบัติงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ ($\bar{X}=4.50$) ผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับข้อความที่ว่า การปฏิบัติงานไม่ใช่เรื่องของความสำเร็จหรือล้มเหลวหากแต่เป็นเรื่องของการเรียนรู้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพ ($\bar{X}=4.31$) ผู้ปฏิบัติงานควรนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ของสถาบันอุดมศึกษามากำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของตน ($\bar{X}=4.45$) คุณภาพการศึกษาเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนในสถาบันอุดมศึกษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน ($\bar{X}=4.44$) ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องควรเป็นไปในลักษณะของผู้ร่วมงานมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ($\bar{X}=4.35$) การตัดสินใจในการปฏิบัติงานควรตั้งอยู่บนของข้อเท็จจริงที่สามารถพิสูจน์ทดสอบได้ ($\bar{X}=4.28$) การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาที่ส่งผลต่อนักศึกษาจำเป็นต้องได้รับงบประมาณเพิ่มเติมมากกว่าเดิม ($\bar{X}=4.15$) คณะผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาควรเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา ($\bar{X}=3.88$) ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเกิดจากการมีเสรีภาพและความเป็นอิสระทางวิชาการและความร่วมมือเป็นครั้งคราว ($\bar{X}=3.62$) และสถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักศึกษาและสังคมภายนอกในปัจจุบันมากกว่าการกำหนดแผนล่วงหน้าหรือติดกังวลต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นในอนาคต ($\bar{X}=3.80$) ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจกับข้อความที่ว่า ปัญหาคุณภาพการศึกษาไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล แต่เกิดจากระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่ดี ($\bar{X}=3.10$) ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานโดยผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาก่อน ($\bar{X}=3.22$) การทำงานทุกอย่างต้องประสบความสำเร็จโดยไม่ยินยอมให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น ($\bar{X}=2.81$) และความผิดพลาดในการทำงานเกิดจากบุคคลมากกว่าระบบที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีและควรมีบทลงโทษเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ ($\bar{X}=3.31$)

2.2 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

ตาราง 18 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>การมีส่วนร่วมในการวางแผนการประเมินคุณภาพ</u>								
1. ร่วมวางแผนงานด้านประกันคุณภาพของหน่วยงาน	29.0	42.5	21.3	5.0	2.2	3.91	0.95	มาก
2. ร่วมออกแบบการเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้	22.5	40.1	24.7	8.6	4.1	3.68	1.04	มาก
3. ร่วมประชุมรับฟังคำชี้แจงตัวบ่งชี้และการจัดทำรายงาน	31.8	46.0	17.9	3.1	1.2	4.04	0.85	มาก
4. เข้าอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ	26.9	33.7	18.4	10.0	10.8	3.55	1.28	มาก
รวม						3.80	0.86	มาก
<u>การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน</u>								
5. เป็นผู้รวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	30.5	41.1	20.1	5.5	2.7	3.91	0.98	มาก
6. ร่วมติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นระยะ เช่น ทุก 3, 6, 9, 12 เดือน	24.3	39.7	23.3	7.5	5.2	3.70	1.08	มาก
7. ร่วมจัดทำรายงานประจำปีของหน่วยงาน	31.9	37.5	20.7	6.0	3.9	3.87	1.05	มาก
รวม						3.83	0.90	มาก
<u>การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินคุณภาพ</u>								
8. ร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ	24.7	28.4	19.5	10.7	16.6	3.34	1.39	ปานกลาง
9. เป็นผู้จัดเตรียมเอกสารหลักฐานให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพ	34.9	38.5	17.4	5.9	3.4	3.96	1.03	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
10. ร่วมสนทนา ให้ข้อมูล ตอบคำถามคณะกรรมการประเมินคุณภาพ	30.6	42.7	17.5	5.6	3.5	3.91	1.01	มาก
11. ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์ และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม (opening meeting)	37.9	41.2	14.1	3.7	3.1	4.07	0.97	มาก
12. ร่วมรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพเมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม (closing meeting)	37.0	41.0	15.7	3.1	3.1	4.06	0.97	มาก
รวม						3.87	0.87	มาก
<u>การมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง</u>								
13. ร่วมพิจารณาข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพ	30.2	38.5	18.2	7.4	5.6	3.80	1.12	มาก
14. นำข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพไปจัดทำแผนพัฒนาในปีต่อไป	29.5	41.5	19.9	5.4	3.7	3.88	1.01	มาก
15. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ	27.6	46.8	19.9	3.5	2.2	3.94	0.90	มาก
16. เป็นผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่หน่วยงานในการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ	25.0	43.0	22.1	6.0	3.9	3.79	1.01	มาก
รวม						3.85	0.90	มาก
รวมทุกองค์ประกอบ						3.84	0.79	มาก

จากตาราง 18 พบว่าค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาเมื่อรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) โดยผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมระดับมากในการวางแผนการประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.80$) การดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.83$) การประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.87$) และการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง ($\bar{X}=3.85$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมระดับมากในการวางแผนงานด้านประกันคุณภาพของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.91$) ออกแบบการเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ ($\bar{X}=3.68$) ร่วมประชุมรับฟังคำชี้แจงตัวบ่งชี้และการจัดทำรายงาน ($\bar{X}=4.04$) เข้าอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.55$) เป็นผู้รวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ($\bar{X}=3.91$) ร่วมติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นระยะ เช่น ทุก 3, 6, 9, 12 เดือน ($\bar{X}=3.70$) ร่วมจัดทำรายงานประจำปีของหน่วยงาน ($\bar{X}=3.87$) เป็นผู้จัดเตรียมเอกสารหลักฐานให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.96$) ร่วมสนทนาให้ข้อมูล ตอบคำถามคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.91$) ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม ($\bar{X}=4.07$) ร่วมรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพเมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ($\bar{X}=4.06$) ร่วมพิจารณาข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.80$) นำข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพไปจัดทำแผนพัฒนาในปีต่อไป ($\bar{X}=3.88$) ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.94$) และเป็นผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่หน่วยงานในการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ ($\bar{X}=3.79$) ในขณะที่การมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.34$)

2.3 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

ตาราง 19 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรความไว้น้อยใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

ความไว้น้อยใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>ความไว้น้อยใจด้านความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง</u>								
1. เป็นไปตามที่คาดหวังไว้	9.0	49.0	35.8	5.4	0.8	3.60	0.76	มาก
2. ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ตามที่คาดหวังไว้	11.4	50.8	32.8	4.2	0.9	3.67	0.77	มาก
รวม						3.63	0.65	มาก
<u>ความไว้น้อยใจด้านคุณภาพของผลการประเมิน</u>								
3. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้	11.4	51.8	31.1	4.4	1.3	3.67	0.78	มาก
4. ประกอบไปด้วยข้อเสนอแนะที่ไม่สอดคล้องกันเป็นจำนวนมาก	5.2	22.4	43.7	24.7	4.1	3.00	0.92	ปานกลาง
5. ข้อมูลที่ปรากฏมาจากกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม	9.3	52.6	32.7	4.7	0.8	3.64	0.74	มาก
รวม*						3.44	0.53	ปานกลาง
<u>ความไว้น้อยใจด้านความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลง</u>								
6. ข้อค้นพบเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นในสถาบันให้การยอมรับตามอำนาจหน้าที่ของตน	6.9	51.5	36.2	4.6	0.7	3.59	0.71	มาก
7. ข้อค้นพบเป็นสิ่งที่ท่านให้การยอมรับตามอำนาจหน้าที่ของตน	8.8	55.5	31.8	3.0	0.9	3.68	0.71	มาก
8. ก่อให้เกิดความท้าทายต่อกฎเกณฑ์ที่สถาบันใช้อยู่	11.9	41.4	35.1	9.7	1.8	3.51	0.89	มาก
9. นำไปสู่ประเด็นที่ต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป	21.8	54.4	20.7	2.5	0.7	3.94	0.76	มาก
รวม						3.68	0.61	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ความไว้นี้เชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>ความไว้นี้เชื่อใจด้านความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ</u>								
10. รายงานผลประกอบไปด้วยตาราง แผนภูมิ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่มากเกินไป	9.3	25.1	45.2	17.1	3.3	3.20	0.94	ปานกลาง
11. การวิเคราะห์ข้อมูลในรายงานผลมีความซับซ้อนเกินไป	9.8	21.7	45.7	19.1	3.8	3.14	0.97	ปานกลาง
12. ข้อเสนอแนะมีความง่ายต่อการนำไปใช้ปฏิบัติจริง	8.5	40.8	39.5	9.2	2.1	3.45	0.85	ปานกลาง
รวม*						3.03	0.62	ปานกลาง
รวมทุกองค์ประกอบ*						3.45	0.43	ปานกลาง

*กลับคะแนนข้อคำถามเชิงลบแล้ว

จากตาราง 19 พบว่าค่าเฉลี่ยความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาเมื่อรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$) โดยผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจเชื่อใจมากกว่าผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง ($\bar{X}=3.63$) และมีความ ทำหายต่อการเปลี่ยนแปลง ($\bar{X}=3.68$) ในขณะที่เดียวกับผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจเชื่อใจปานกลางกับ คุณภาพของผลการประเมิน ($\bar{X}=3.44$) และความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ ($\bar{X}=3.03$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจเชื่อใจมากกับข้อความที่ว่าผล การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ($\bar{X}=3.60$) ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ ดำเนินการต่าง ๆ ตามที่คาดหวังไว้ ($\bar{X}=3.67$) มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ($\bar{X}=3.67$) ข้อมูลที่ปรากฏ มาจากกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.64$) ข้อค้นพบเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นใน สถาบันให้การยอมรับตามอำนาจหน้าที่ของตน ($\bar{X}=3.59$) ข้อค้นพบเป็นสิ่งที่ท่านให้การยอมรับตาม อำนาจหน้าที่ของตน ($\bar{X}=3.68$) ก่อให้เกิดความท้าทายต่อกฎเกณฑ์ที่สถาบันใช้อยู่ ($\bar{X}=3.51$) และ นำไปสู่ประเด็นที่ต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป ($\bar{X}=3.94$) ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจเชื่อใจ ปานกลางกับข้อความที่ว่าผลการประเมินคุณภาพการศึกษาประกอบไปด้วยข้อเสนอแนะที่ไม่ สอดคล้องกันเป็นจำนวนมาก ($\bar{X}=3.00$) รายงานผลประกอบไปด้วยตาราง แผนภูมิ และผลการ วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่มากเกินไป ($\bar{X}=3.20$) การวิเคราะห์ข้อมูลในรายงานผลมีความซับซ้อน เกินไป ($\bar{X}=3.14$) และข้อเสนอแนะมีความง่ายต่อการนำไปใช้ปฏิบัติจริง ($\bar{X}=3.45$)

2.4 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ

ตาราง 20 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ

ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านอารมณ์</u>								
1. เป็นเรื่องน่ายินดีที่รู้ว่าการปฏิบัติงานของท่านมีส่วนสนับสนุนต่อคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไป	37.0	49.4	12.7	0.8	0.1	4.23	0.70	มาก
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ได้คุณภาพ	35.8	53.6	10.2	0.4	-	4.25	0.64	มาก
3. เป็นเรื่องสำคัญสำหรับท่านที่สถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพ	44.4	49.0	6.1	0.3	0.1	4.38	0.62	มาก
รวม						4.29	0.53	มาก
<u>ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านการรับรู้</u>								
4. ท่านมีการปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา	20.3	60.1	19.2	0.4	-	4.00	0.64	มาก
5. ถึงแม้การปฏิบัติงานของท่านจะไม่มี การตรวจสอบ แต่ท่านก็ ยังให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพอยู่ดี	37.1	55.5	6.8	0.5	-	4.30	0.61	มาก
6. ท่านจะไม่กังวลใด ๆ เลยหากต้องอุทิศเวลาการทำงานมากขึ้น เพื่อให้ได้คุณภาพแม้ว่าจะไม่มี การยกย่องก็ตาม	36.6	48.7	13.2	1.2	0.3	4.21	0.73	มาก
7. คุณภาพเป็นเป้าหมายสำคัญที่สุดที่จะต้องไปให้ถึงสำหรับการปฏิบัติงานของท่าน	39.6	52.0	7.7	0.5	0.1	4.31	0.64	มาก
รวม						4.20	0.51	มาก

ตาราง 20 (ต่อ)

ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
<u>ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านพฤติกรรม</u>								
8. คุณภาพเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับการทำงาน	42.5	52.0	5.2	0.3	-	4.37	0.59	มาก
9. ท่านรู้สึกว่าจะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา	29.8	51.6	16.6	1.4	0.5	4.09	0.75	มาก
10. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาให้มีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น	43.4	45.7	9.8	0.9	0.1	4.32	0.69	มาก
รวม						4.26	0.55	มาก
รวมทุกองค์ประกอบ						4.25	0.48	มาก

จากตาราง 20 พบว่าค่าเฉลี่ยความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพเมื่อรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$) โดยผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นระดับมากทั้งในด้านอารมณ์ ($\bar{X}=4.29$) การรับรู้ ($\bar{X}=4.20$) และพฤติกรรม ($\bar{X}=4.26$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นระดับมากในทุกข้อความ

2.5 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา

ตาราง 21 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา

เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมทางการเมืองแบบประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	25.1	54.5	16.2	3.8	0.4	4.00	0.78	เห็นด้วย
2. เป็นกลไกสำคัญที่ผู้มีอำนาจนำมาใช้เป็นเครื่องมือลดทอนอำนาจและความเป็นอิสระทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา	12.4	34.6	29.7	18.8	4.3	3.32	1.05	ไม่แน่ใจ
3. มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรการศึกษา และการปฏิบัติงาน	42.2	49.3	6.8	1.6	-	4.33	0.67	เห็นด้วย
4. มีผลให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งจัดการศึกษาสู่มาตรฐานคุณภาพอย่างจริงจัง	35.4	47.5	15.0	1.6	0.4	4.16	0.76	เห็นด้วย
5. ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดทำรายงานเอกสารจำนวนมาก	26.1	35.3	16.3	17.6	4.6	3.61	1.17	เห็นด้วย
6. ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาได้รู้จักวางแผนการทำงานที่ชัดเจน มีการปฏิบัติตามแผน มีการประเมินแผน และปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวิถีการทำงานประจำวัน	39.1	48.5	10.6	1.4	0.4	4.25	0.73	เห็นด้วย
7. ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาได้ทำงานอย่างมืออาชีพ มีการทำงานที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้	32.5	49.3	14.8	2.4	0.9	4.10	0.80	เห็นด้วย

ตาราง 21 (ต่อ)

เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
8. เป็นเพียงเครื่องมือการบริหารจัดการที่อยู่ในกระแสความนิยมซึ่งไม่นานก็มีเครื่องมือประเภทอื่นมาแทน	12.8	29.2	34.1	18.3	5.5	3.25	1.07	ไม่แน่ใจ
9. ส่งเสริมให้ผู้นำสูงสุดขององค์กรได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และมีความโปร่งใสเพื่อพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพ	26.9	49.4	19.1	3.4	1.0	3.98	0.83	เห็นด้วย
10. ประชาชนได้รับทราบข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ทำให้สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน	26.0	47.1	22.2	3.7	0.9	3.94	0.84	เห็นด้วย
11. ประกอบไปด้วยกฎเกณฑ์/มาตรฐาน/องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดซึ่งไม่สอดคล้องกับลักษณะประจำชาติของคนไทยที่เน้นความยืดหยุ่นและความเป็นกันเอง	17.1	35.7	27.6	16.6	2.9	3.47	1.05	ไม่แน่ใจ
12. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในการได้รับบริการการศึกษาอย่างทั่วถึง	22.4	52.1	21.4	3.4	0.5	3.93	0.79	เห็นด้วย
รวม*						3.58	0.48	เห็นด้วย

*กลับคะแนนข้อคำถามเชิงลบแล้ว

จากตาราง 21 พบว่าค่าเฉลี่ยเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.58$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับข้อความที่ว่า การประเมินคุณภาพการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมทางการเมืองแบบประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}=4.00$) มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรการศึกษา และการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.33$) มีผลให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งจัดการศึกษาสู่มาตรฐานคุณภาพอย่างจริงจัง ($\bar{X}=4.16$) ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดทำรายงานเอกสารจำนวนมาก ($\bar{X}=3.61$) ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาได้รู้จักวางแผนการทำงานที่ชัดเจน มีการปฏิบัติตามแผน มีการประเมินแผน และปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวิถีการทำงานประจำวัน ($\bar{X}=4.25$) ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาได้ทำงานอย่างมืออาชีพ มีการทำงานที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้ ($\bar{X}=4.10$) ส่งเสริมให้ผู้นำสูงสุดขององค์กรได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และมีความโปร่งใสเพื่อพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพ ($\bar{X}=3.98$) ประชาชนได้รับทราบข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ทำให้สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน ($\bar{X}=3.94$) และป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในการได้รับบริการการศึกษาอย่างทั่วถึง ($\bar{X}=3.93$) ผู้ปฏิบัติงานไม่แน่ใจกับข้อความที่ว่า การประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่ผู้มีอำนาจนำมาใช้เป็นเครื่องมือลดทอนอำนาจและความเป็นอิสระทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา ($\bar{X}=3.32$) เป็นเพียงเครื่องมือการบริหารจัดการที่อยู่ในกระแสความนิยมซึ่งไม่นานก็มีเครื่องมือประเภทอื่นมาแทน ($\bar{X}=3.25$) และประกอบไปด้วยกฎเกณฑ์/มาตรฐาน/องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดซึ่งไม่สอดคล้องกับลักษณะประจำชาติของคนไทยที่เน้นความยืดหยุ่นและความเป็นกันเอง ($\bar{X}=3.47$)

2.6 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา

ตาราง 22 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา

การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการส่งข้อมูลข่าวสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามาให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ	20.4	46.3	26.9	5.1	1.3	3.79	0.87	มาก
2. มีการรณรงค์ให้ท่านกำหนดและปฏิบัติตามคำขวัญในเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา	12.5	35.8	37.3	10.3	4.1	3.43	0.97	ปานกลาง
3. มีการสื่อสารในเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต หนังสือ เว็บบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น	18.2	44.7	27.8	7.3	2.0	3.69	0.92	มาก
4. มีการใช้สัญลักษณ์หรือถ้อยคำในการสื่อสารที่เน้นถึงความสำคัญเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา เช่น แนวปฏิบัติที่ดี การเปรียบสมรรถนะ กระบวนการทำงาน การรื้อปรับระบบ เป็นต้น	14.6	41.9	34.2	7.3	2.0	3.59	0.89	มาก
5. มีการจัดประชุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษา	23.5	51.5	19.3	4.6	1.0	3.92	0.84	มาก
6. ผู้บริหารแสดงออกทางคำพูดและการกระทำเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน	22.6	43.4	24.6	7.3	2.1	3.77	0.95	มาก
7. มีการให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการดำเนินการด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ	14.0	29.3	29.3	16.5	11.0	3.19	1.19	ปานกลาง
รวม						3.63	0.74	มาก

จากตาราง 22 พบว่าค่าเฉลี่ยการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพ การศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีการ ติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับมากในการที่สถาบันอุดมศึกษามีการส่งข้อมูล ข่าวสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามาให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=3.79$) มีการสื่อสารใน เรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต หนังสือเวียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ($\bar{X}=3.69$) มีการใช้สัญลักษณ์หรือถ้อยคำในการสื่อสารที่ เน้นถึงความสำคัญเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา เช่น แนวปฏิบัติที่ดี การเปรียบสมรรถนะ กระบวนการทำงาน การรื้อปรับระบบ เป็นต้น ($\bar{X}=3.59$) มีการจัดประชุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=3.92$) และผู้บริหารแสดงออกทางคำพูดและการกระทำเพื่อ สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.77$) ผู้ปฏิบัติงาน มีการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับปานกลางในการที่สถาบันอุดมศึกษามี การรณรงค์ให้ท่านกำหนดและปฏิบัติตามคำขวัญในเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ($\bar{X}=3.43$) และมีการให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการดำเนินการด้านการประเมิน คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ ($\bar{X}=3.19$)

2.7 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม

ตาราง 23 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวแปรการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม

การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม	ร้อยละของคำตอบ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อยู่ภายใต้แรงกดดันที่ต้องแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ	20.4	45.9	28.6	4.2	0.9	3.80	0.84	มาก
2. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นให้ผู้บริหารประเมินมากกว่าเพื่อนร่วมงาน	21.0	46.2	26.9	4.8	1.0	3.81	0.86	มาก
3. นำเทคนิคการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้มากขึ้น	10.1	31.4	38.5	14.9	5.1	3.27	1.00	ปานกลาง
4. อยู่ภายใต้แรงกดดันที่ต้องมีการปรับลดงบประมาณรายจ่ายอันเนื่องจากงบประมาณของรัฐลดลง	18.8	42.4	29.3	7.6	2.0	3.68	0.93	มาก
5. วางระบบการบริหารจัดการที่มุ่งควบคุมสั่งการมากกว่ามุ่งการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน	16.9	36.5	33.9	9.9	2.9	3.53	0.98	มาก
รวม						3.62	0.63	มาก

จากตาราง 23 พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ระดับมากถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดอยู่ภายใต้แรงกดดันที่ต้องแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ($\bar{X}=3.80$) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นให้ผู้บริหารประเมินมากกว่าเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=3.81$) อยู่ภายใต้แรงกดดันที่ต้องมีการปรับลดงบประมาณรายจ่ายอันเนื่องมาจากงบประมาณของรัฐลดลง ($\bar{X}=3.68$) และวางระบบการบริหารจัดการที่มุ่งควบคุมสั่งการมากกว่ามุ่งการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.53$) ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ระดับปานกลางถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาที่สังกัดนำเทคนิคการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้มากขึ้น ($\bar{X}=3.27$)

3. การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร

ผู้วิจัยนำเสนอการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างจำนวน 2 ข้อ ดังนี้

3.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร

การตรวจสอบการแจกแจงของตัวแปรสังเกตได้เป็นการพิจารณาว่าตัวแปรที่ศึกษามีการแจกแจงแบบโค้งปกติหรือไม่ โดยพิจารณาจากความเบ้และความโด่ง ซึ่งการแจกแจงของตัวแปรที่เป็นแบบโค้งปกติควรมีค่าความเบ้ไม่เกิน 2.00 และมีค่าความโด่งไม่เกิน 7.00 (Curran, West, & Finch, 1996) ค่าการแจกแจงของตัวแปรที่ศึกษาทุกตัวแสดงในตาราง 24

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ และความโด่งของข้อมูลที่ได้จากการวัดตัวแปร
สังเกตได้ในการวิจัย

ตัวแปรสังเกตได้	\bar{X}	S.D.	ความเบ้	ความโด่ง
วัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการ บริหารจัดการคุณภาพโดยรวม	4.25	0.36	-0.22	-0.15
วัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานใน สถาบันอุดมศึกษา	3.54	0.60	-0.01	-0.35
การมีส่วนร่วมในการวางแผนการประเมินคุณภาพ	3.80	0.86	-0.69	0.40
การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการ ดำเนินงาน	3.83	0.90	-0.89	0.72
การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินคุณภาพ	3.87	0.87	-0.88	0.83
การมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการ ปรับปรุง	3.85	0.90	-0.84	0.69
ความไว้วางใจด้านความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง	3.63	0.65	-0.31	0.33
ความไว้วางใจด้านคุณภาพของผลการประเมิน	3.44	0.53	-0.15	1.39
ความไว้วางใจด้านความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลง	3.68	0.61	-0.37	0.78
ความไว้วางใจด้านความชัดเจนของการนำเสนอและการ นำไปปฏิบัติ	3.03	0.62	-0.02	1.00
ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านอารมณ์	4.29	0.53	-0.41	-0.02
ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านการรับรู้	4.20	0.51	-0.24	-0.23
ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านพฤติกรรม	4.26	0.55	-0.54	0.62
เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา	3.58	0.48	-0.23	1.18
การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา	3.63	0.74	-0.46	0.41
การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม	3.62	0.63	-0.25	0.55

หมายเหตุ ตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีพิสัยระหว่าง 1.00–5.00

จากตาราง 24 พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่ที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากการ
สอบถามระดับความคิดเห็นหรือความรู้สึกมีค่าความเบ้และค่าความโด่งเข้าใกล้ 0 โดยตัวแปรการมี
ส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานมีค่าความเบ้ต่ำที่สุด (-0.89) ตัวแปร
วัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษามีค่าความเบ้สูงที่สุด
(-0.01) และมีค่าความโด่งต่ำที่สุด (-0.35) และตัวแปรความไว้วางใจด้านคุณภาพของผลการ
ประเมินมีค่าความโด่งสูงที่สุด (1.39) ซึ่งจากค่าความเบ้และความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวพบว่า
ข้อมูลเข้าใกล้การแจกแจงแบบโค้งปกติ

3.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้เป็นการ
ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่จริงด้วยการคำนวณค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาปรากฏใน
ตาราง 25

ตาราง 25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16
V1	1.00															
V2	0.23**	1.00														
V3	0.08*	0.45**	1.00													
V4	0.13**	0.41**	0.74**	1.00												
V5	0.12**	0.42**	0.73**	0.77**	1.00											
V6	0.17**	0.46**	0.72**	0.72**	0.79**	1.00										
V7	0.15**	0.47**	0.36**	0.34**	0.35**	0.40**	1.00									
V8	-0.05	0.31**	0.25**	0.25**	0.23**	0.25**	0.57**	1.00								
V9	0.18**	0.45**	0.40**	0.37**	0.39**	0.41**	0.62**	0.47**	1.00							
V10	-0.25**	0.03	0.06	0.04	0.04	0.03	0.18**	0.37**	0.02	1.00						
V11	0.17**	0.34**	0.35**	0.33**	0.34**	0.35**	0.34**	0.21**	0.35**	0.06	1.00					
V12	0.18**	0.34**	0.31**	0.32**	0.32**	0.34**	0.32**	0.21**	0.34**	0.03	0.76**	1.00				
V13	0.16**	0.31**	0.32**	0.32**	0.35**	0.36**	0.32**	0.15**	0.35**	-0.02	0.80**	0.70**	1.00			
V14	-0.09*	0.25**	0.34**	0.27**	0.27**	0.30**	0.38**	0.43**	0.35**	0.29**	0.32**	0.26**	0.26**	1.00		
V15	0.21**	0.18**	0.15**	0.19**	0.20**	0.21**	0.15**	0.06	0.24**	-0.09*	0.33**	0.31**	0.33**	0.21**	1.00	
V16	0.30**	0.26**	0.12**	0.15**	0.14**	0.20**	0.27**	0.05	0.28**	-0.18**	0.16**	0.18**	0.19**	-0.03	0.40**	1.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ซึ่งมีจำนวน 16 ตัวแปร ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมด 120 คู่ โดยพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 จำนวน 3 คู่ และ 104 คู่ ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.18 ถึง 0.80 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 13 คู่ ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ในกลุ่มตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าระหว่าง 0.72-0.79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพมีค่าระหว่าง 0.70-0.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีค่า 0.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 5 คู่มีค่าระหว่าง 0.18-0.62 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติจำนวน 1 คู่มีค่า 0.02

4. การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ รวมถึงอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมของปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยผู้วิจัยดำเนินการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้าง 2 ขั้นตอน (two-step modeling) (Garson, 2012; Anderson & Gerbing, 1988) ดังนี้

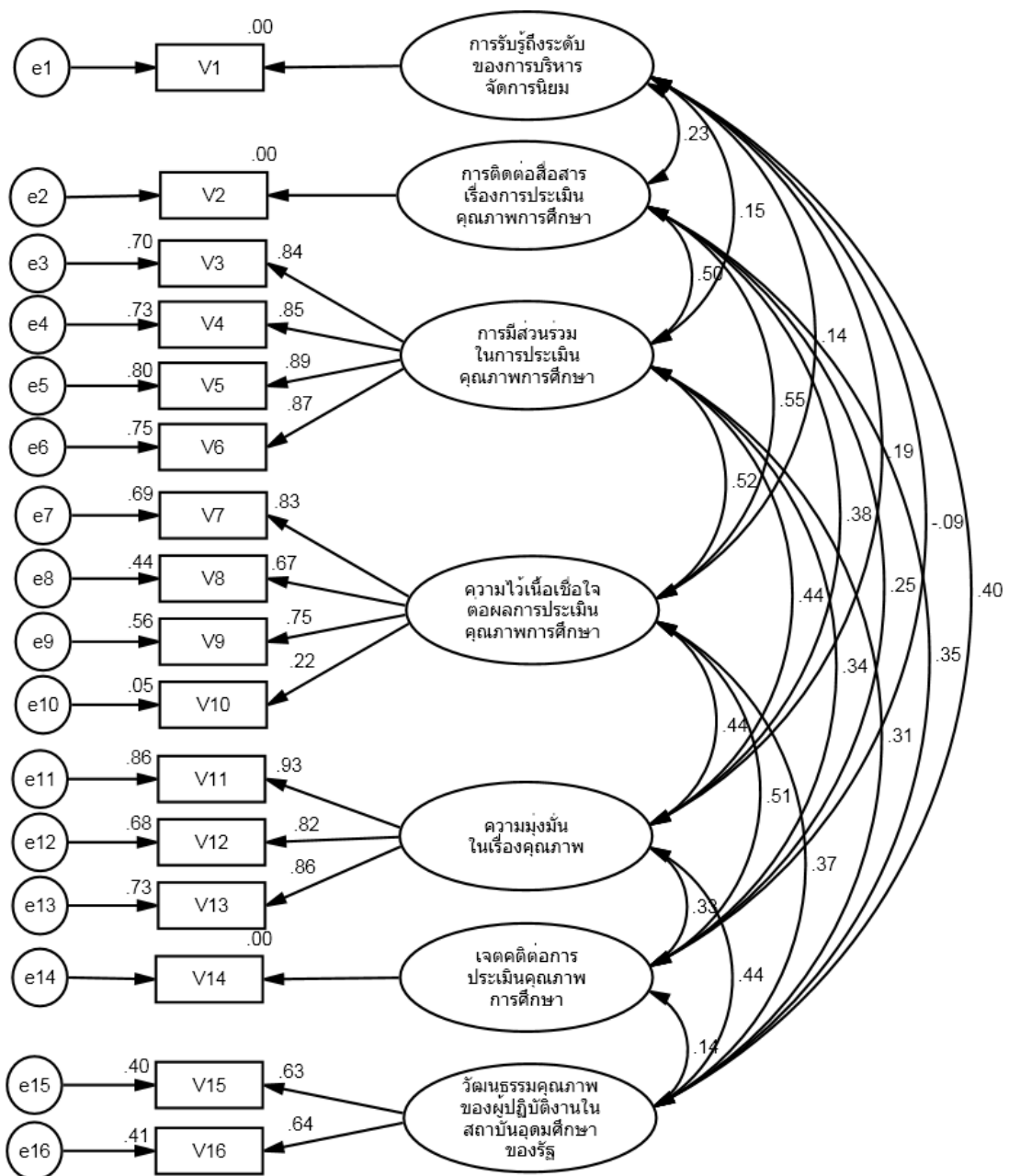
4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝง ทำได้โดยการปรับโมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปสู่โมเดลการวัดเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงทั้งนี้เพื่อพิจารณาว่าโมเดลการวัดดังกล่าวมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด โดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน นอกจากนี้ยังได้ประเมินความเที่ยงตรงเชิงเหมือนและความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของโมเดลการวัดด้วยการคำนวณค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรแฝง ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบของตัวแปรแฝง ค่าความแปรปรวนร่วมกำลังสองสูงสุด และค่าความแปรปรวนร่วมกำลังสองเฉลี่ย (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ทั้งนี้หากโมเดลการวัดไม่สอดคล้องกลมกลืนก็มีความจำเป็นต้องปรับโมเดลก่อนที่จะตรวจสอบโมเดลในส่วนโครงสร้างต่อไป ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงและการคำนวณค่าสถิติที่เกี่ยวข้องมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล ปรากฏดังตาราง 26 และภาพประกอบ 7

ตาราง 26 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการตรวจสอบ
ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value of χ^2)	คาดว่ามึนัยสำคัญทางสถิติ*	0.00	เป็นไปตามที่คาดหวัง
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df)	<3 ดี, <5 ยอมรับได้	5.80	ไม่ผ่าน
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA)	<0.05 ดี, 0.05 – 0.10 ปานกลาง, >0.10 ไม่ดี	0.08	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสมบูรณ์ (GFI)	> 0.90	0.92	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	> 0.90	0.87	ไม่ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI)	> 0.95 ดีมาก, > 0.90 ดี, > 0.80 ยอมรับได้	0.93	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR)	< 0.09	0.06	ผ่าน

*กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 250 หน่วย และตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง 12 – 29 ตัวแปร (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)



ภาพประกอบ 7 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล

จากตาราง 26 และภาพประกอบ 7 พบว่ามีดัชนีผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา 4 ค่า คือ ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.08) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.92) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI=0.93) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.06) ส่วนค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value=0.00) เป็นไปตามที่คาดหวังคือมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้

เพราะค่าดัชนีสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์เป็นดัชนีที่มีความแปรผันไปตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ยิ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างใหญ่ค่าดัชนีสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์มีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ (Kline, 2011) ในขณะที่ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ($\chi^2/df=5.89$) และดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.87) ไม่ผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ดังนั้นสรุปได้ว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

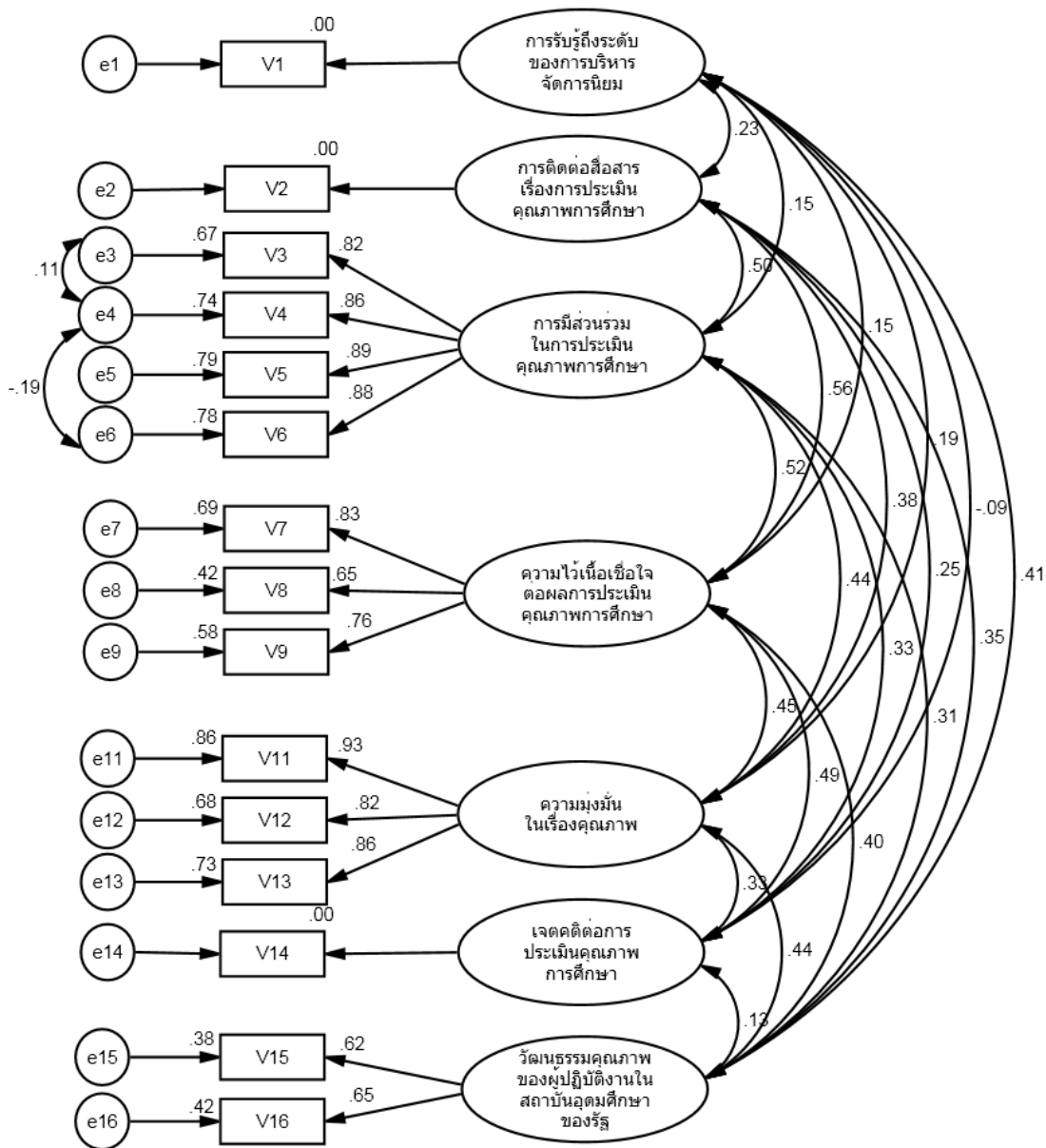
4.1.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล

ภายหลังจากการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนครั้งแรกพบว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการปรับโมเดลดังกล่าวโดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝง ซึ่งในกรณีนี้ที่กลุ่มตัวอย่างมีขนาด 350 หน่วยขึ้นไปหากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าต่ำกว่า 0.30 จะทำการตัดตัวแปรสังเกตได้ดังกล่าวทิ้ง (Gaskin, 2012) ซึ่งเมื่อพิจารณาจากตัวแปรความไวเนื้อเชื้อใจด้านความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติซึ่งใช้วัดตัวแปรแฝงความไวเนื้อเชื้อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาแล้วพบว่ามีย่าน้ำหนักองค์ประกอบ เท่ากับ 0.22 ผู้วิจัยจึงตัดตัวแปรดังกล่าวทิ้งไป ถัดมา ผู้วิจัยดำเนินการปรับโมเดลการวัดโดยยอมให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝงตัวเดียวกันมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งพิจารณาจากดัชนีการปรับแก้ (modification indices) ที่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเสนอแนะโดยพิจารณาจากค่ามากที่สุดก่อน ซึ่งผู้วิจัยยอมให้ความคลาดเคลื่อนในการวัดตัวแปรการมีส่วนร่วมในการวางแผนการประเมินคุณภาพกับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน และความคลาดเคลื่อนในการวัดตัวแปรการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานกับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงมีความสัมพันธ์กัน ผลการปรับโมเดลปรากฏดังตาราง 27 และภาพประกอบ 8

ตาราง 27 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการตรวจสอบ
ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value of χ^2)	คาดว่ามึนัยสำคัญทางสถิติ*	0.00	เป็นไปตามที่คาดหวัง
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df)	<3 ดี, <5 ยอมรับได้	4.10	ผ่าน
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA)	<0.05 ดี, 0.05 – 0.10 ปานกลาง, >0.10 ไม่ดี	0.06	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสมบูรณ์ (GFI)	> 0.90	0.96	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	> 0.90	0.92	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI)	> 0.95 ดีมาก, > 0.90 ดี, > 0.80 ยอมรับได้	0.96	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR)	< 0.09	0.04	ผ่าน

*กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 250 หน่วย และตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง 12 – 29 ตัวแปร (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)



ภาพประกอบ 8 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล

จากตาราง 27 และภาพประกอบ 8 พบว่าดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาทั้งค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ($\chi^2/df = 4.10$) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.06) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.96) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.92) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์ (CFI=0.96) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.04) ในขณะที่ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value=0.00) เป็นไปตามที่คาดหวังคือมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.1.3 ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเหมือน และความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปรแฝงที่มีมากกว่า 1 องค์ประกอบในโมเดลการวัด

ภายหลังจากที่โมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้ว เพื่อให้ได้ข้อมูลในการอธิบายผลการวิจัยในส่วนนี้เพิ่มขึ้นจึงมีการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเหมือน และความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปรแฝงที่มีมากกว่า 1 องค์ประกอบจำนวน 4 ตัวแปร คือตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแฝงความไว้นี้เชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ผลปรากฏดังตาราง 28

ตาราง 28 ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเหมือน และความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปรแฝงที่มีมากกว่า 1 องค์ประกอบในโมเดลการวัดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

ตัวแปรแฝง	CR	AVE	MSV	ASV	ความเที่ยงตรงเชิงเหมือน*	ความเที่ยงตรงเชิงจำแนก**
วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน						
ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	0.57	0.40	0.19	0.13	ผ่าน	ผ่าน
การมีส่วนร่วมในการประเมิน						
คุณภาพการศึกษา	0.92	0.74	0.27	0.16	ผ่าน	ผ่าน
ความไว้นี้เชื่อใจต่อผลการ						
ประเมินคุณภาพการศึกษา	0.79	0.56	0.32	0.20	ผ่าน	ผ่าน
ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ	0.90	0.76	0.20	0.14	ผ่าน	ผ่าน

*CR มากกว่า AVE, **AVE มากกว่า MSV, AVE มากกว่า ASV

จากตาราง 28 พบว่าตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแฝงความไว้นี้เชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนโดยมีค่าความเชื่อใจได้ของตัวแปรแฝงมากกว่าค่าความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบของตัวแปรแฝง ($0.57 > 0.40$, $0.92 > 0.74$, $0.79 > 0.56$, $0.90 > 0.76$ ตามลำดับ) นั่นคือตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่อยู่ในตัวแปรแฝงแต่ละตัวล้วนมีความสัมพันธ์กันภายในเป็นอย่างดีและสามารถอธิบายตัวแปรแฝงของตนได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ตัวแปรแฝงทั้ง 4 ตัวแปรยังมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกอีกด้วย โดยมีค่าความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบของตัวแปรแฝงมากกว่าค่าความแปรปรวนรวมกำลังสองสูงสุดและค่าค่าความแปรปรวนรวมกำลังสองเฉลี่ย ($0.40 > 0.19$ และ $0.40 > 0.13$, $0.74 > 0.27$ และ $0.74 > 0.16$, $0.56 > 0.32$ และ $0.56 > 0.20$, $0.76 > 0.20$ และ $0.76 > 0.14$ ตามลำดับ) นั่นคือตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวที่อยู่ในตัวแปรแฝงแต่ละตัวล้วนมีความสัมพันธ์กันภายในมากกว่าที่จะสัมพันธ์กับตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงอื่น

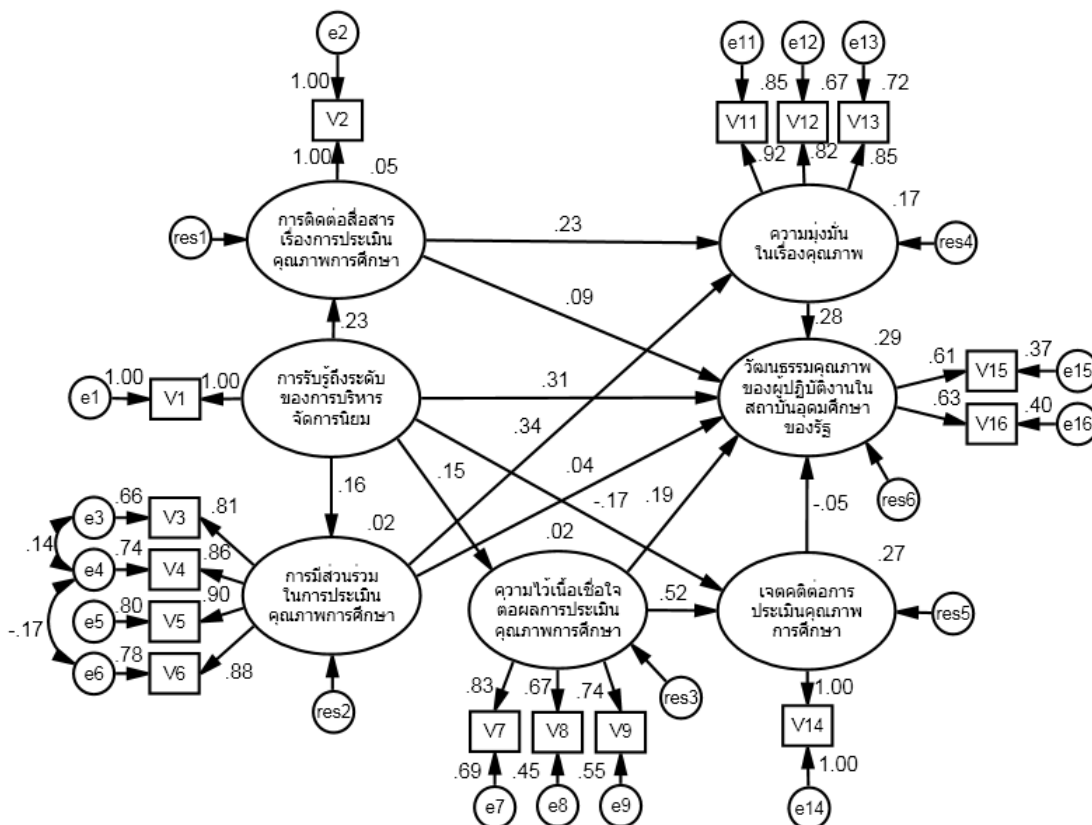
4.2 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างทำได้ โดยการปรับโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยตรวจสอบแล้วว่าสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ไปสู่โมเดลสมการโครงสร้างตามสมมุติฐานทั้ง 13 ข้อ เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลของตัวแปรโดยการหาขนาดอิทธิพลที่ปรากฏในโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และตรวจสอบว่าโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ หากโมเดลสมการโครงสร้างไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจะดำเนินการปรับโมเดลสมการโครงสร้างต่อไป โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

4.2.1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐก่อนปรับโมเดล (ตามสมมุติฐาน) ปรากฏดังตาราง 29 และภาพประกอบ 9

ตาราง 29 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการตรวจสอบ
ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value of χ^2)	คาดว่ามียนัยสำคัญทางสถิติ*	0.00	เป็นไปตามที่คาดหวัง
ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df)	<3 ดี, <5 ยอมรับได้	10.51	ไม่ผ่าน
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA)	<0.05 ดี, 0.05 – 0.10 ปานกลาง, >0.10 ไม่ดี	0.11	ไม่ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสมบูรณ์ (GFI)	> 0.90	0.87	ไม่ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	> 0.90	0.81	ไม่ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์ (CFI)	> 0.95 ดีมาก, > 0.90 ดี, > 0.80 ยอมรับได้	0.87	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR)	< 0.09	0.19	ไม่ผ่าน

*กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 250 หน่วย และตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง 12 – 29 ตัวแปร (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)



ภาพประกอบ 9 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล

จากตาราง 29 และภาพประกอบ 9 พบว่ามีดัชนีผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาเพียงค่าเดียว คือ ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI=0.87) ส่วนค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value=0.00) เป็นไปตามที่คาดหวังคือมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ($\chi^2/df=10.51$) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.11) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.87) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.81) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.19) ไม่ผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ดังนั้นสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4.2.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหลังปรับโมเดล

ภายหลังจากการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนครั้งแรกพบว่าโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามสมมุติฐานไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งหมายความว่าโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นยังไม่สามารถนำไปอธิบายวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้ ผู้วิจัยจึงได้

ดำเนินการปรับโมเดลสมการโครงสร้างใหม่ให้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากที่สุด ซึ่งในการปรับโมเดลสมการโครงสร้างจะไม่ทำให้น้ำหนักองค์ประกอบเปลี่ยนแปลงไปมากจากที่พบในโมเดลการวัดตัวแปรแฝงเพราะอาจทำให้ความสัมพันธ์ในโมเดลการวัดขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ในส่วนของโครงสร้างหรือเกิดปัจจัยรบกวนการตีความ (interpretational confounding) (Burt, 1976) การปรับโมเดลสมการโครงสร้างดำเนินการ 2 ครั้งด้วยการเพิ่มพารามิเตอร์หรือเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ใหม่เข้าไปในโมเดลสมการโครงสร้างก่อนที่จะตัดพารามิเตอร์หรือเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคู่ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทิ้งไป ซึ่งก็หมายความว่า การปรับเปลี่ยนควรกระทำเพื่อการปรับให้เข้ากับโมเดลสมการโครงสร้าง (model fit or model-building) ก่อนการปรับให้เป็นโมเดลที่ประหยัดรัดกุม (parsimony or model trimming) (Garson, 2012; สุขชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โศภิต ผ่องเสรี และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์, 2549) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

4.2.2.1 การปรับโมเดลสมการโครงสร้างครั้งที่ 1 ผู้วิจัยเพิ่มเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยอาศัยดัชนีการปรับแก้ (modification indices: MI) ตามที่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเสนอแนะซึ่งจะต้องมีความเป็นไปได้เชิงทฤษฎีและมีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรได้อย่างสมเหตุสมผล ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เพิ่มมีรายละเอียดดังตาราง 30

ตาราง 30 เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เพิ่มหลังปรับโมเดลครั้งที่ 1

ความสัมพันธ์ที่เพิ่ม		ความเป็นไปได้เชิงทฤษฎีและผลการวิจัย
การติดต่อสื่อสาร เรื่องการประเมิน คุณภาพการศึกษา	→ ความไวเนื้อเชื่อใจ ต่อผลการประเมิน คุณภาพการศึกษา	Kreitner (2009); Thomas, Zolin, & Hartman (2009); Zeffane (2010); Zeffane, Tipu, & Ryan (2011)
ความไวเนื้อเชื่อใจ ต่อผลการประเมิน คุณภาพการศึกษา	→ การมีส่วนร่วมใน การประเมิน คุณภาพการศึกษา	Breetz, Fisher-Vanden, Jacobs, & Schary (2005); Tschannen-Moran (2001)
การติดต่อสื่อสาร เรื่องการประเมิน คุณภาพการศึกษา	→ การมีส่วนร่วมใน การประเมิน คุณภาพการศึกษา	Breetz, Fisher-Vanden, Jacobs, & Schary (2005); Lawler (1986)
ความไวเนื้อเชื่อใจ ต่อผลการประเมิน คุณภาพการศึกษา	→ ความมุ่งมั่นในเรื่อง คุณภาพ	McShane & Von Glinow (2010); Zeffane, Tipu, & Ryan (2011)

จากตาราง 30 เมื่อพิจารณาดัชนีการปรับแก้ตามที่โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเสนอแนะและคำนึงถึงความเป็นไปได้เชิงทฤษฎีและมีผลการวิจัยที่พบว่า ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความไวเนื้อเชื่อใจก็ต่อเมื่อผู้บริหารมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย

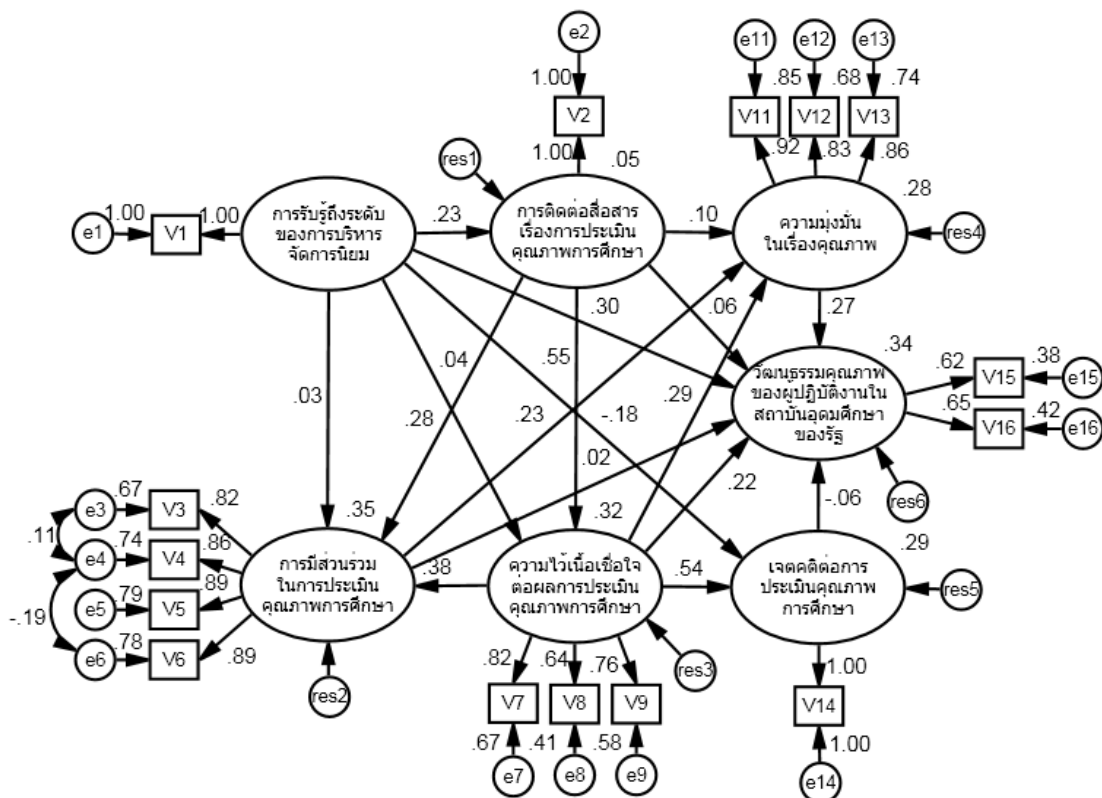
และจริงจัง (Zeffane, 2010) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้ข้อมูลสะท้อนกลับที่มีคุณภาพ (quality of information) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และทันต่อเวลาต่อปัญหาที่เกิดขึ้น (Thomas, Zolin, & Hartman, 2009) รวมถึงอธิบายเหตุผลต่อการตัดสินใจหรือการกำหนดนโยบาย ผู้บริหารจะต้องไม่ปิดบังข้อมูลหรือใช้ข้อมูลดังกล่าวเป็นเครื่องมือเพื่อหวังผลประโยชน์ใด ๆ (Kreitner, 2009) ซึ่งเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความไว้วางใจแล้วความมุ่งมั่นก็จะเกิดตามมาโดยการติดต่อสื่อสารถือเป็นจุดเริ่มต้นของความสัมพันธ์โดยมีความไว้วางใจแทรกอยู่ตรงกลางและความมุ่งมั่นเป็นผลลัพธ์สุดท้าย (Zeffane, Tipu, & Ryan, 2011) ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการที่พวกเขาารู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของงานที่ปฏิบัติซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติมีความคาดหวังในเชิงบวกต่อผู้นำหรือคณะบุคคลในสถานการณ์ที่พิจารณาแล้วว่ามีความเสี่ยงเกิดขึ้น (McShane & Von Glinow, 2010) ในขณะเดียวกันการมีกลไกการติดต่อสื่อสารและการสร้างความไว้วางใจที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความลังเลใจของการเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องมากกว่าการใช้สิ่งจูงใจที่มีมูลค่าสูง (Breetz, Fisher-Vanden, Jacobs, & Schary, 2005) โดยข้อมูลข่าวสารที่ผู้บริหารเต็มใจที่จะนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสารถือเป็นแหล่งของอำนาจหรือเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับการประสานงานและความร่วมมือกันในองค์กร (Lawler, 1986) นอกจากนี้การเข้ามามีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานยังหมายถึงการเสียสละเวลา พลังกาย พลังใจ และการมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้น ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความไว้วางใจเกิดขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกการมีส่วนร่วมย่อมเกิดขึ้นได้ยาก (Tschannen-Moran, 2001)

ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา กับตัวแปรความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา (MI= 176.317) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา กับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา (MI= 155.673) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา กับการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา (MI= 154.191) และเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา กับตัวแปรความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ (MI= 23.251) ผลการปรับโมเดลปรากฏดังตาราง 31 และภาพประกอบ 10

ตาราง 31 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการตรวจสอบ
ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value of χ^2)	คาดว่ามึนัยสำคัญทางสถิติ*	0.00	เป็นไปตามที่คาดหวัง
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df)	<3 ดี, <5 ยอมรับได้	4.29	ผ่าน
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA)	<0.05 ดี, 0.05 – 0.10 ปานกลาง, >0.10 ไม่ดี	0.07	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสมบูรณ์ (GFI)	> 0.90	0.95	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	> 0.90	0.91	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI)	> 0.95 ดีมาก, > 0.90 ดี, > 0.80 ยอมรับได้	0.96	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR)	< 0.09	0.05	ผ่าน

*กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 250 หน่วย และตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง 12 – 29 ตัวแปร (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)



ภาพประกอบ 10 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 1

จากตาราง 31 และภาพประกอบ 10 พบว่าดัชนีทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ทั้งค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ($\chi^2/df=4.29$) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.07) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.95) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.91) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์ (CFI=0.96) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.05) ในขณะที่ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value=0.00) เป็นไปตามที่คาดหวังคือมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสรุปได้ว่าการปรับโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐครั้งที่ 1 โดยการเพิ่มเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยยังต้องปรับโมเดลอีกครั้งหนึ่งโดยพิจารณาถึงการไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักความถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปรแฝง ซึ่งก่อนที่จะปรับโมเดลครั้งที่ 2 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลาง (mediated effects) ระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยการวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางเป็นการอธิบายห่วงโซ่ความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (chains of causation) ของตัวแปรที่มาก่อน (antecedent) ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามได้อย่างครบถ้วนโดยเฉพาะตัวแปรคั่นกลางหรือตัวแปร

เชื่อมแทรก (mediator variables) ที่มักถูกมองข้ามไปในห่วงโซ่ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามเกิดความคลาดเคลื่อน โดยอิทธิพลคั่นกลางมี 4 ลักษณะ คือ อิทธิพลคั่นกลางบางส่วน (partial mediation) อิทธิพลคั่นกลางทั้งหมด (full mediation) อิทธิพลทางอ้อม (indirect effects) และไม่ปรากฏอิทธิพลคั่นกลาง (no mediation) การวิเคราะห์โมเดลอิทธิพลคั่นกลาง จำแนกออกเป็น 18 โมเดล คือ

โมเดล 1 การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนกับการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

โมเดล 2 ความไว้นือเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนกับการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

โมเดล 3 ความไว้นือเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษากับการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

โมเดล 4 การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนกับความไว้นือเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

โมเดล 5 ความไว้นือเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษากับความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ

โมเดล 6 การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษากับความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ

โมเดล 7 การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความไว้นือเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษากับความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ

โมเดล 8 ความไว้นือเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนกับเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา

โมเดล 9 ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษากับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โมเดล 10 ความไว้นือเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษากับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โมเดล 11 การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษากับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โมเดล 12 การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนับกับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โมเดล 13 การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนับกับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โมเดล 14 ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนับกับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โมเดล 15 เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนับกับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โมเดล 16 ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษากับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โมเดล 17 ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษากับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

โมเดล 18 เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษากับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตาราง 32

ตาราง 32 ค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรแฝงที่มีและไม่มีตัวแปรคั่นกลาง และค่าน้ำหนักอิทธิพลทางอ้อมระหว่างตัวแปรแฝง

โมเดลอิทธิพล คั่นกลาง	ค่าน้ำหนัก อิทธิพลทางตรง โดยไม่มีตัวแปร คั่นกลาง	ค่าน้ำหนัก อิทธิพลทางตรง โดยมีตัวแปร คั่นกลาง	ค่าน้ำหนัก อิทธิพลทางอ้อม	ลักษณะของ อิทธิพลคั่นกลาง
โมเดล 1	0.07*	0.03 (ns)	0.12**	ทั้งหมด
โมเดล 2	0.05 (ns)	0.03 (ns)	0.12**	อิทธิพลทางอ้อม
โมเดล 3	0.49**	0.28**	0.21**	บางส่วน
โมเดล 4	0.16**	0.04 (ns)	0.13**	ทั้งหมด
โมเดล 5	0.21**	0.10*	0.28**	บางส่วน
โมเดล 6	0.17**	0.10*	0.28**	บางส่วน
โมเดล 7	0.38**	0.29**	0.09**	บางส่วน
โมเดล 8	-0.09*	-0.18**	0.09**	บางส่วน
โมเดล 9	0.10 (ns)	0.06 (ns)	0.21**	อิทธิพลทางอ้อม
โมเดล 10	0.09 (ns)	0.06 (ns)	0.21**	อิทธิพลทางอ้อม
โมเดล 11	0.07 (ns)	0.06 (ns)	0.21**	อิทธิพลทางอ้อม
โมเดล 12	0.30**	0.30**	0.09*	บางส่วน
โมเดล 13	0.30**	0.30**	0.09*	บางส่วน
โมเดล 14	0.30**	0.30**	0.09*	บางส่วน
โมเดล 15	0.31**	0.30**	0.09*	บางส่วน
โมเดล 16	0.03 (ns)	0.02 (ns)	0.06*	อิทธิพลทางอ้อม
โมเดล 17	0.33**	0.22 (ns)	0.08 (ns)	ไม่ปรากฏ
โมเดล 18	0.18**	0.22 (ns)	0.08 (ns)	ไม่ปรากฏ

*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01, (ns) หมายถึง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตาราง 32 พบว่าการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลคั่นกลางทั้งหมดต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมกับการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยพิจารณาได้จากการมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงโดยไม่มีตัวแปรคั่นกลาง ($\beta=0.07$, p-value<0.05) การมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางอ้อม ($\beta=0.12$, p-value<0.01) และการไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงโดยมีตัวแปรคั่นกลาง ($\beta=0.03$, p-value=0.32)

นัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงโดยมีตัวแปรคั่นกลาง ($\beta=0.30$, $p\text{-value}<0.01$) และค่าน้ำหนักอิทธิพลทางอ้อม ($\beta=0.09$, $p\text{-value}<0.05$)

เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลคั่นกลางบางส่วนต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนับกับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยพิจารณาจากการมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงโดยมีตัวแปรคั่นกลาง ($\beta=0.30$, $p\text{-value}<0.01$) และค่าน้ำหนักอิทธิพลทางอ้อม ($\beta=0.09$, $p\text{-value}<0.05$)

ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพเป็นตัวแปรคั่นกลางที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา กับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยพิจารณาได้จากการไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงโดยไม่มีตัวแปรคั่นกลาง ($\beta=0.03$, $p\text{-value}=0.57$) การไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงโดยมีตัวแปรคั่นกลาง ($\beta=0.02$, $p\text{-value}=0.66$) และการมีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางอ้อม ($\beta=0.06$, $p\text{-value}<0.05$)

ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพเป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา กับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยพิจารณาได้จากการไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางอ้อม ($\beta=0.08$, $p\text{-value}=0.42$) และค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงโดยมีตัวแปรคั่นกลาง ($\beta=0.22$, $p\text{-value}=0.66$)

เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลคั่นกลางความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา กับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยพิจารณาได้จากการไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักอิทธิพลทางอ้อม ($\beta=0.08$, $p\text{-value}=0.42$) และค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรงโดยมีตัวแปรคั่นกลาง ($\beta=0.22$, $p\text{-value}=0.66$)

4.2.2.2 การปรับโมเดลสมการโครงสร้างครั้งที่ 2 ผู้วิจัยตัดเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยพิจารณาจากการไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักความถดถอยมาตรฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ตัดมีรายละเอียดดังตาราง 33

ตาราง 33 เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ตัดหลังปรับโมเดลครั้งที่ 2

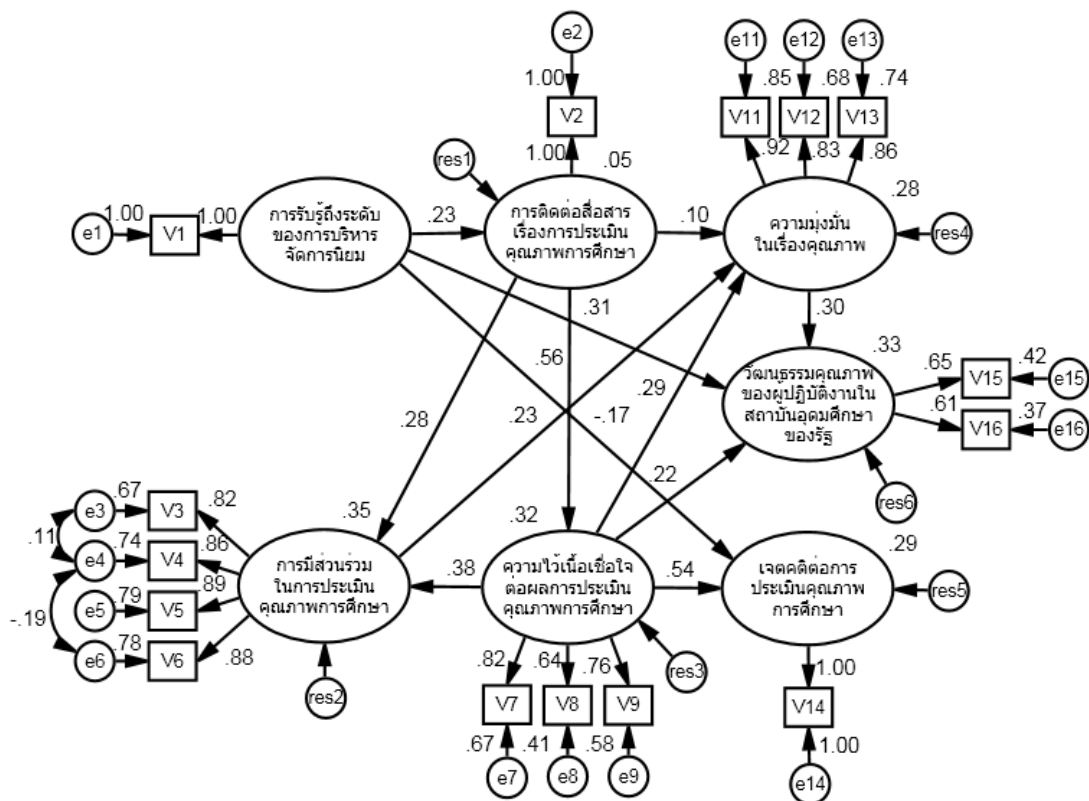
	ความสัมพันธ์ที่ตัด	ความเป็นไปได้เชิงทฤษฎีและผลการวิจัย
เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา	→ วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	สมมุติฐานข้อ 2
การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม	→ การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา	สมมุติฐานข้อ 5
การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม	→ ความไวเนื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	สมมุติฐานข้อ 7
การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา	→ วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	สมมุติฐานข้อ 8
การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา	→ วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	สมมุติฐานข้อ 9

จากตาราง 33 เมื่อพิจารณาถึงการไม่มีนัยสำคัญทางสถิติของค่าน้ำหนักความถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปรแฝง ผู้วิจัยได้ตัดเส้นทางความสัมพันธ์จำนวน 5 คู่ คือ เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษากับตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ($\beta = -0.06$, $p\text{-value} = 0.63$) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคมกับตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ($\beta = 0.03$, $p\text{-value} = 0.32$) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคมกับตัวแปรความไวเนื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ($\beta = 0.04$, $p\text{-value} = 0.37$) เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษากับตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ($\beta = 0.02$, $p\text{-value} = 0.66$) และเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษากับตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ($\beta = 0.06$, $p\text{-value} = 0.33$) ผลการปรับโมเดลปรากฏดังตาราง 34 และภาพประกอบ 11

ตาราง 34 ดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับ
โมเดลครั้งที่ 2

ค่าดัชนี	เกณฑ์ที่ใช้พิจารณา	ค่าสถิติ	ผลการตรวจสอบ
ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value of χ^2)	คาดว่าจะมีนัยสำคัญ ทางสถิติ*	0.00	เป็นไปตาม ที่คาดหวัง
ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df)	<3 ดี, <5 ยอมรับได้	4.07	ผ่าน
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน กำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA)	<0.05 ดี, 0.05 – 0.10 ปานกลาง, >0.10 ไม่ดี	0.06	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสมบูรณ์ (GFI)	> 0.90	0.95	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI)	> 0.90	0.92	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI)	> 0.95 ดีมาก, > 0.90 ดี, > 0.80 ยอมรับได้	0.96	ผ่าน
ดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความ คลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR)	< 0.09	0.05	ผ่าน

*กรณีกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 250 หน่วย และตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง 12 – 29 ตัวแปร (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)



ภาพประกอบ 11 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลไกของโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลครั้งที่ 2

จากตาราง 34 และภาพประกอบ 11 พบว่าดัชนีทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ทั้งค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ($\chi^2/df=4.07$) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.06) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.95) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.92) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์ (CFI=0.96) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.05) ในขณะที่ค่าทำนายสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ ($p\text{-value}=0.00$) เป็นไปตามที่คาดหวังคือมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสรุปได้ว่าการปรับโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐครั้งที่ 2 โดยการตัดเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของค่าน้ำหนักความถดถอยมาตรฐาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งเมื่อถึงจุดนี้ผู้วิจัยได้หยุดปรับโมเดลเนื่องจากได้โมเดลสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

4.3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

การพิจารณาเฉพาะอิทธิพลทางตรงระหว่างตัวแปรแฝงนั้นยังไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เพราะตัวแปรต่าง ๆ สามารถมีอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และ

อิทธิพลรวมต่อกันได้ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และอิทธิพลระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ด้วยกันเองโดยผลปรากฏ ดังตาราง 35

ตาราง 35 ค่าน้ำหนักอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรแฝง

ตัวแปรผล	R ²	ประเภทอิทธิพล	ตัวแปรสาเหตุ				
			การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการ	การติดต่อสื่อสารเรื่องการบริหารจัดการ	ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา	ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ
การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา	0.05	ทางตรง	0.23**	-	-	-	-
		ทางอ้อม	-	-	-	-	-
		รวม	0.23**	-	-	-	-
ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	0.32	ทางตรง	-	0.56**	-	-	-
		ทางอ้อม	0.13**	-	-	-	-
		รวม	0.13**	0.56**	-	-	-
การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา	0.35	ทางตรง	-	0.28**	0.38**	-	-
		ทางอ้อม	0.11**	0.21**	-	-	-
		รวม	0.11**	0.49**	0.38**	-	-
เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา	0.29	ทางตรง	-0.17**	-	0.54**	-	-
		ทางอ้อม	0.07**	0.30**	-	-	-
		รวม	-0.10**	0.30**	0.54**	-	-
ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ	0.28	ทางตรง	-	0.10*	0.29**	0.23**	-
		ทางอ้อม	0.09**	0.28**	0.09**	-	-
		รวม	0.09**	0.38**	0.38**	0.23**	-
วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	0.33	ทางตรง	0.31**	-	0.22**	-	0.30**
		ทางอ้อม	0.05**	0.24**	0.11**	0.07**	-
		รวม	0.36**	0.24**	0.33**	0.07**	0.30**

*หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 พบว่าตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนियมมากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.36 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.31 ($p\text{-value}<0.01$) และ 0.05 ($p\text{-value}<0.01$) รองลงมาคือตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.33 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.22 ($p\text{-value}<0.01$) และ 0.11 ($p\text{-value}<0.01$) ถัดมาคือตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพมีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.30 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.30 ($p\text{-value}<0.01$) ตามมาด้วยตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.24 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.24 ($p\text{-value}<0.01$) และลำดับสุดท้ายคือตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.07 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.07 ($p\text{-value}<0.01$) ซึ่งสัดส่วนของความเชื่อถือได้ในตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนियมตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33

ตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาและตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากันคือ 0.38 ($p\text{-value}<0.01$) โดยตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.29 ($p\text{-value}<0.01$) และ 0.09 ($p\text{-value}<0.01$) ส่วนตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.10 ($p\text{-value}<0.05$) และ 0.28 ($p\text{-value}<0.01$) รองลงมาคือตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.23 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.23 ($p\text{-value}<0.01$) และลำดับสุดท้ายคือตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนियมมีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.09 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.09 ($p\text{-value}<0.01$) ซึ่งสัดส่วนของความเชื่อถือได้ในตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนियม คิดเป็นร้อยละ 28

ตัวแปรแฝงเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.54 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.54 ($p\text{-value}<0.01$) รองลงมาคือตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.30 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.30 ($p\text{-value}<0.01$) และลำดับสุดท้ายคือตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนियมมีอิทธิพลรวมเท่ากับ -0.10 ($p\text{-value}<0.01$)

โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.17 ($p\text{-value}<0.01$) และ 0.07 ($p\text{-value}<0.01$) ซึ่งสัดส่วนของความเชื่อถือได้ในตัวแปรแฝงเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรแฝงความไว้น้ำใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม คิดเป็นร้อยละ 29

ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.49 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.28 ($p\text{-value}<0.01$) และ 0.21 ($p\text{-value}<0.01$) รองลงมาคือตัวแปรแฝงความไว้น้ำใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.38 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.38 ($p\text{-value}<0.01$) และลำดับสุดท้ายคือตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมมีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.11 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.11 ($p\text{-value}<0.01$) ซึ่งสัดส่วนของความเชื่อถือได้ในตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแฝงความไว้น้ำใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม คิดเป็นร้อยละ 35

ตัวแปรแฝงความไว้น้ำใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.56 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.56 ($p\text{-value}<0.01$) รองลงมาคือตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมมีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.13 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.13 ($p\text{-value}<0.01$) ซึ่งสัดส่วนของความเชื่อถือได้ในตัวแปรแฝงความไว้น้ำใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม คิดเป็นร้อยละ 32

ตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมเพียงตัวแปรเดียว มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.23 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.23 ($p\text{-value}<0.01$) ซึ่งสัดส่วนของความเชื่อถือได้ในตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาที่อธิบายได้ด้วยตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม คิดเป็นร้อยละ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยจัดหมวดหมู่ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ซึ่งเป็นการศึกษาปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพจากมุมมองและการให้ความหมายของผู้ปฏิบัติงานโดยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแนวคิด

(concept) และหาความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีสำหรับอธิบาย และทำความเข้าใจปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

1.1 การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะการประสานการทำงานกับผู้บริหารระดับสูงกว่าที่เป็นคนรุ่นราวคราวเดียวกันซึ่งสามารถพูดคุยกันรู้เรื่อง ผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่เป็นคนที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเรื่องของการประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นเรื่องใหม่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมน้อยเกิดจากความไม่เข้าใจอย่างลึกซึ้งในตัวบ่งชี้และเกณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงความเบื่อหน่ายเนื่องจากต้องทำงานซ้ำซ้อนและใช้เวลามากในการกรอกข้อมูลลงในเอกสารต่าง ๆ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการพัฒนาฐานข้อมูลที่ขาดความเชื่อมโยงกัน อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมมีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานต่อไปนี้

ผู้ปฏิบัติงาน “...คนทำงานประกันคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นคนรุ่นใหม่ เข้าใจง่าย ประสานงานง่าย (รุ่นใกล้เคียงกับประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย)...” (P.2:7)

ผู้ปฏิบัติงาน “...คนรุ่นใหม่จะเรียนรู้ได้เร็วกว่าคนสมัยก่อน ให้ความร่วมมือดี...” (P.11:2)

ผู้ปฏิบัติงาน “...บุคลากรต้องทำงานซ้ำ ใช้เวลามาก ขาดความร่วมมือ...” (P.9:14)

ผู้ปฏิบัติงาน “...การที่มหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลที่หลากหลาย (ไม่เชื่อมโยงกัน) และไม่เคยถามความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร...” (P.4:12)

ผู้ปฏิบัติงาน “...บุคลากรให้ความร่วมมือในการประกันคุณภาพดีขึ้น (80%)...” (P.6:1)

1.2 ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ เกิดจากการที่ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับเรื่องของคุณภาพโดยการกำหนดนโยบายที่เหมาะสมผ่านมติที่ประชุมของสภามหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกระจายภาระงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ในขณะที่เดียวกันผู้ปฏิบัติงานต้องมีความตระหนักในเรื่องของการทำงานที่มีคุณภาพ โดยถือว่าเรื่องของคุณภาพเป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยอาจส่งผลต่อการกำหนดนโยบายในเรื่องคุณภาพตามมา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานต่อไปนี้

ผู้ปฏิบัติงาน “...มติที่ประชุมของสภามหาวิทยาลัยจึงถือได้ว่าชอบด้วยกฎหมาย เป็นผลให้ตัวชี้วัด/ตัวบ่งชี้ต่าง ๆ คະแนนระดับสูงจึงต้องผ่านการเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย...” (P.1:5)

ผู้ปฏิบัติงาน “...อธิการบดีเอาจริงเอาจัง ใส่ใจการทำงาน ยกย่องเชิดชูผู้ปฏิบัติงาน...” (P.15:1)

ผู้ปฏิบัติงาน “...แม้ผู้บริหารจะให้ความสำคัญ แต่ถ้าไม่มีการรับลูกของผู้ปฏิบัติก็ไม่อาจสำเร็จได้...” (P.5:5)

ผู้ปฏิบัติงาน “...การบูรณาการงานประกันคุณภาพเข้าสู่งานประจำ ไม่แยกงานนี้ทำเพื่อตอบการประกันคุณภาพแต่ใช้งานที่ต้องทำปรับกระบวนการให้สอดคล้องกับเกณฑ์ สรุปคือทำงานให้มีคุณภาพ...” (P.7:3)

ผู้ปฏิบัติงาน “...มหาวิทยาลัยเปลี่ยนผู้บริหารทำให้ระบบการทำงานประกันคุณภาพเปลี่ยน...” (P.3:3)

1.3 เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานยอมรับว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทางกฎหมายไม่สามารถปฏิเสธการดำเนินงานได้ แต่ในขณะเดียวกันกลับมีความคิดว่าการที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายดังกล่าวเป็นการเพิ่มภาระงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานมากกว่าเดิมและส่งผลกระทบต่องานประจำที่ทำอยู่ด้วยประสิทธิภาพลง นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพบางประการมีความยากในการปฏิบัติซึ่งต้องอาศัยระยะเวลาในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานอีกนาน ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานต่อไปนี้

ผู้ปฏิบัติงาน “...กฎบัตรสหประชาชาติ กฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาปัจจุบันก็ยังเป็นกรอบให้หน่วยงานของสถานศึกษาบริหารจัดการแบบธรรมชาติ...” (P.1:3)

ผู้ปฏิบัติงาน “...แต่ยังมีเสียงบ่นบ้างเป็นเรื่องธรรมดา โดยเฉพาะงานที่ประดังเข้ามาพร้อม ๆ กัน (เป็นช่วงๆ)...” (P.18:2)

ผู้ปฏิบัติงาน “...อาจารย์ต้องเสียเวลากับการประกันคุณภาพมาก แทนที่จะใช้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน หรือการวิจัย...” (P.10:11)

ผู้ปฏิบัติงาน “...บางตัวบ่งชี้มีเกณฑ์ที่สูงเกินไป เช่น ต้องนำเสนองานวิจัยระดับนานาชาติ แม้การนำเสนอระดับชาติก็เป็นเรื่องที่ทำไต่ยากแล้ว ยิ่งการตีพิมพ์เผยแพร่ไม่ต้องพูดถึง ยังต้องพัฒนาอาจารย์อีกมาก...” (P.8:10)

ผู้ปฏิบัติงาน “...การประกันคุณภาพคืองานประจำ อาจารย์ต้องมีงานวิจัยต้องมีงานบริการเพื่อนำมาใช้ขอตำแหน่งวิชาการ หากอาจารย์ทำวิจัยไม่เป็นก็จะจัดอบรมให้...” (P.14:4)

1.4 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา การอบรมชี้แจงเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นหนทางหนึ่งในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ โดยควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์สูงถึงพัฒนาการของการประเมินคุณภาพการศึกษา ในขณะเดียวกันผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในตัวบ่งชี้และเกณฑ์จนถึงขั้นที่สามารถอธิบายและตอบคำถามได้ตรงประเด็นซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ปฏิบัติงานง่ายขึ้น นอกเหนือจากนี้ในกลุ่มของผู้ปฏิบัติงานทั่วไปควรมุ่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ และหากเป็นไปได้ควรพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับไปสู่การเป็นผู้ประเมินคุณภาพ อย่างไรก็ตามการอบรมชี้แจงไม่อาจสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพได้อย่างแท้จริงหากตัวบ่งชี้คุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานต่อไปนี้

ผู้ปฏิบัติงาน “...ความเข้าใจในเกณฑ์การประกันคุณภาพของบุคลากรทุกระดับทำให้เก็บข้อมูลได้ถูกต้องที่ผ่านมามีการอบรมโดยจำแนกกลุ่มบุคคลเป็น 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพและบุคลากรทั่วไป...” (P.5:6)

ผู้ปฏิบัติงาน “...ผู้บริหารที่เกษียณแล้วจะไม่เข้าใจพัฒนาการด้านการประกันคุณภาพ...” (P.3:1)

ผู้ปฏิบัติงาน “...ฝ่ายประกันคุณภาพต้องเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์สามารถอธิบาย/ตอบคำถามได้ตรงประเด็น จะทำให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ทำงานง่ายขึ้น...” (P.8:5)

ผู้ปฏิบัติงาน “...ทำบทบาทผู้ประเมินทำให้เข้าใจระบบประกันคุณภาพมากขึ้น...” (P.12:2)

ผู้ปฏิบัติงาน “...การปรับเปลี่ยน และความล่าช้าในการนำมาปฏิบัติ ทำให้ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานและการสร้างความเข้าใจ...” (P.9:12)

1.5 ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ การมีระบบจัดเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ที่กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานตามปกติทำให้สามารถดึงข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นสารสนเทศสำหรับจัดทำรายงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพ เป็นการลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงานและวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานตามมา โดยสามารถจำแนกสถาบันอุดมศึกษาออกเป็น 3 กลุ่มตามการพัฒนาของระบบฐานข้อมูลด้านการประเมินคุณภาพ ได้แก่ สถาบันอุดมศึกษาที่ไม่มีระบบฐานข้อมูลยังคงเก็บข้อมูลด้วยกระดาษหรืออาศัยระบบฐานข้อมูลด้านอื่นมาประกอบการรายงาน สถาบันอุดมศึกษาที่หน่วยงานภายในของตนมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลขึ้นมาใช้แต่ยังไม่เป็นระบบเดียวกันทั้งหมด และสถาบันอุดมศึกษาที่อาศัยระบบฐานข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานต่อไปนี้

ผู้ปฏิบัติงาน “...หากมีระบบจัดเก็บข้อมูลจากต้นน้ำ (online) ทำให้อยู่ในการปฏิบัติงานปกติ การดึงข้อมูลมาตอบตัวบ่งชี้ก็ทำได้ไม่ยาก...” (P.4:11)

ผู้ปฏิบัติงาน “...การประกันคุณภาพทำกันทุกปี หากไม่มีระบบฐานข้อมูลก็เหนื่อย ข้อมูลมีเยอะ ดังนั้น ฐานข้อมูลจะช่วยลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน...” (P.18:5)

ผู้ปฏิบัติงาน “...มหาวิทยาลัยยังไม่มีระบบฐานข้อมูล การเก็บยังใช้ด้วยกระดาษ เมื่อมหาวิทยาลัยขอก็ต้องมีให้ ที่คณะก็จัดให้มีนักวิชาการ 1 คนคอยรวบรวมหลักฐาน จัดแฟ้มตามประเภทของงาน (เริ่ม 2-3 เดือน) เพื่อให้ได้ของอาจารย์อย่างครบถ้วน...” (P.17:1)

ผู้ปฏิบัติงาน “...ระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยก็ยังมีความแตกต่างในคณะ ไม่ใช่ระบบเดียวกัน (ต่างคนต่างพัฒนา) เมื่อมีการประเมินคุณภาพ ฝ่ายประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยก็จะทำ link จากหน้าเว็บไปยังฐานข้อมูลของแต่ละคณะ...” (P.16:7)

ผู้ปฏิบัติงาน “...ปัจจัยที่ทำให้การทำงานได้รับความร่วมมือ มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบฐานข้อมูลตั้งแต่ปี 2551 จ้างทีมงานเฉพาะมาช่วยพัฒนา (ใช้เวลา...จำไม่ได้) ภายใต้การดูแลของศูนย์คอมพิวเตอร์...” (P.2:4)

1.6 การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการรับรู้ถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาของตนหยิบบัญชีหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานและองค์กรใน

หลายรูปแบบ อาทิ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม การจัดการเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติทั้งหลายที่สามารถก่อให้เกิดผลที่เป็นเลิศหรือวิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการประยุกต์ใช้มากกว่าหนึ่งหลักการภายในเวลาเดียวกันย่อมก่อให้เกิดความสับสนและเพิ่มภาระงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานต่อไปนี้

ผู้ปฏิบัติงาน “...มหาวิทยาลัยกำลังรีเอนจิเนียริง (reengineering) องค์กร ต้องการนำระบบทีคิวเอ็ม (TQM) มาใช้ มีที่ปรึกษาในระดับมหาวิทยาลัย...” (P.15:4)

ผู้ปฏิบัติงาน “...นโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ การดำเนินงานในทุกระดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ ทำให้เกิดการแข่งขันการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานในหลายรูปแบบ เพื่อสะท้อนคุณภาพการดำเนินงานของตนให้ก้าวทันกับการพัฒนาคุณภาพจากภายนอกรวมทั้งส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติเองและต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ผู้รับบริการ...” (P.9:2)

ผู้ปฏิบัติงาน “...ตอนนั้นมหาวิทยาลัยสนใจเกณฑ์ EdPEX ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ TQA บุคลากรก็ต้องเรียนรู้งานประกันคุณภาพกันใหม่อีก...” (P.8:12)

ผู้ปฏิบัติงาน “...แต่ละปีมีการคัดเลือกงานที่ผ่านการปรับปรุงส่งประกวด ระดับมหาวิทยาลัย เป้าหมายของคณะคือได้ best practice ปีละ 1 เรื่อง...” (P.7:5)

ผู้ปฏิบัติงาน “...ควรใช้ระบบใดระบบหนึ่งเพียงระบบเดียว เพื่อป้องกันความสับสนของผู้ปฏิบัติงาน เช่น TQF ก็เป็นการประกันคุณภาพแบบหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ก็แบบหนึ่ง คนทำงานสับสนมาก...” (P.10:13)

1.7 การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา มีปัญหาในเรื่องของความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินคุณภาพไม่ตรงกันระหว่างหน่วยงานภายในด้วยกัน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานในแต่ละระดับ โดยวิธีการแก้ไขปัญหาการติดต่อสื่อสารจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบ คือรูปแบบแรกเป็นการให้รางวัลยกย่องหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือมีความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงานของตนและยังเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นได้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับระบบการทำงาน ส่วนรูปแบบที่สองเป็นการติดต่อสื่อสารโดยการสร้างความเข้าใจเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาและการตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อติดตามผลงานเป็นระยะผ่านระบบประเมินผลงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูล ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานต่อไปนี้

ผู้ปฏิบัติงาน “...การประสานงานกับคณะยังมีปัญหาความไม่เข้าใจในเกณฑ์บ้าง แต่งานส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้ตามแผน...” (P.3:5)

ผู้ปฏิบัติงาน “...การให้รางวัลสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรรู้สึกกว่าหน่วยงานของตนเป็นที่ยอมรับ หน่วยงานอื่นมาศึกษาดูงาน...” (P.7:2)

ผู้ปฏิบัติงาน “...การทำเป็นแบบอย่างที่ดีแก่คนอื่นจะทำให้การเรียนรู้เร็วขึ้น...” (P.11:8)

ผู้ปฏิบัติงาน “...การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การประกันคุณภาพทำให้นำไปสู่การปรับระบบคุณภาพการทำงาน เรียนรู้สิ่งที่ดี ปัญหาอุปสรรคต่อกัน...” (P.12:4)

ผู้ปฏิบัติงาน “...หากอาจารย์/บุคลากรไม่กรอกข้อมูลบนฐานมหาวิทยาลัยมีระบบติดตามการกรอกข้อมูลโดยแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อบังคับใช้มาตรการในระบบประเมินผลงาน (หากไม่ให้ความร่วมมือ)...” (P.16:8)

1.8 ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่าสถาบันอุดมศึกษาให้การยอมรับการประเมินคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปใช้ปรับระบบการบริหารจัดการโดยผู้บริหารระดับสูงลงมากำกับดูแลด้วยตนเองซึ่งส่งผลสะท้อนให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่สามารถนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้พัฒนางานและพัฒนาองค์การได้เป็นอย่างดี ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานต่อไปนี้

ผู้ปฏิบัติงาน “...การยอมรับประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยดีขึ้นในระยะ 10 ปี...” (P.2:1)

ผู้ปฏิบัติงาน “...จากการศึกษาเกณฑ์นำไปปรับระบบการบริหารจัดการ เช่น สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา วัลร้อยละตำแหน่งวิชาการ นำส่งเสนอสภาปรับระเบียบให้อัตราจ้างขอตำแหน่งทางวิชาการได้ โดยมีเงินกองทุนในการบริหารจัดการ...” (P.14:7)

ผู้ปฏิบัติงาน “...อธิการบดีจะคอยกำกับติดตามผ่านทีมบริหารด้วยตนเอง ความคิดนี้เกิดขึ้นหลังประเมินภายในปี 2553 ที่พบว่าได้คะแนนค่อนข้างต่ำ...” (P.3:7)

ผู้ปฏิบัติงาน “...มีมาตรการส่งเสริมให้มีการนำผลการประเมินมาใช้ประโยชน์ให้คุ้มค่า เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพทุกระดับ ทั้งผู้เรียน สถานศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง...” (P.9:19)

ผู้ปฏิบัติงาน “...ผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่จะมีแนวคิดนำการประกันคุณภาพไปใช้พัฒนางาน พัฒนาองค์กร แต่คนรุ่นเก่าจะไม่สามารถเชื่อมโยงได้...” (P.4:4)

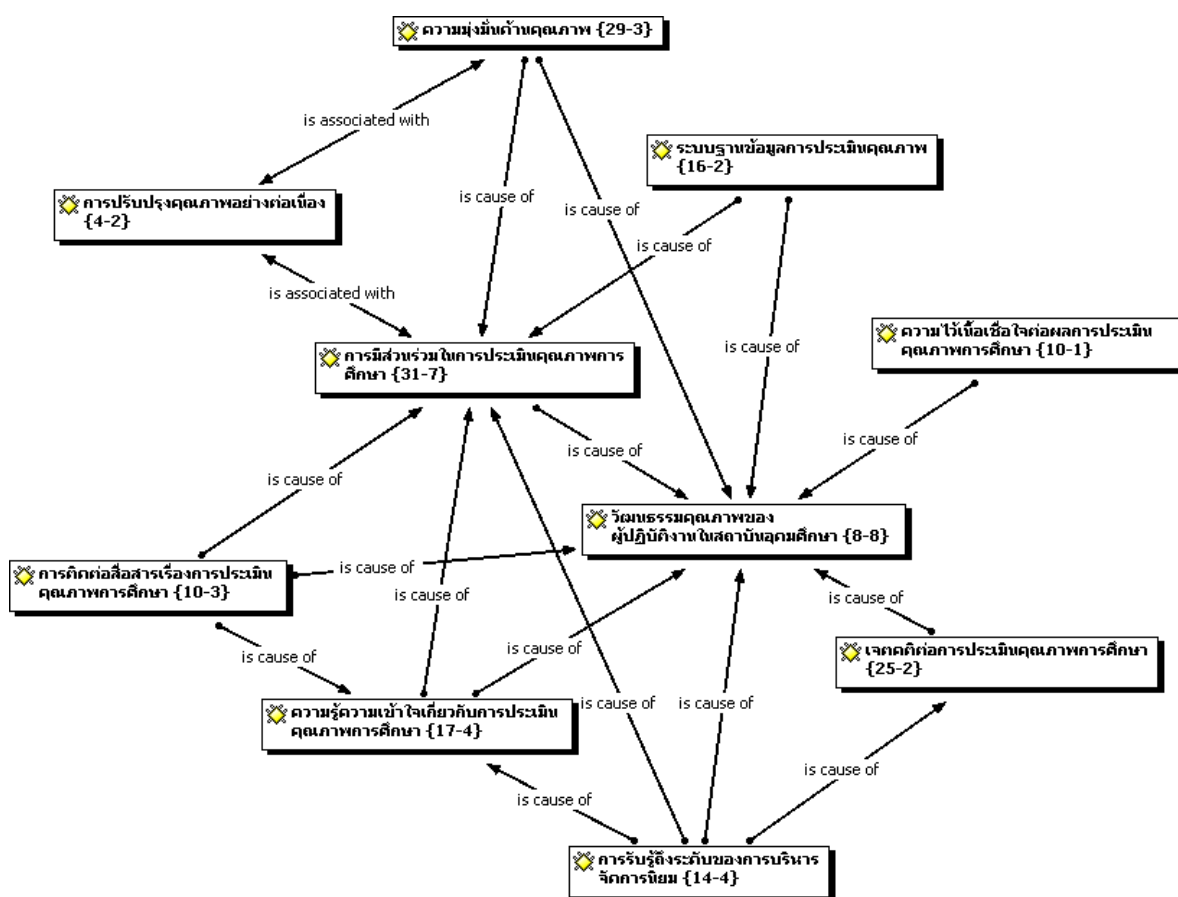
2. ปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นผลมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักในเรื่องของการทำงานที่มีคุณภาพโดยถือว่าเรื่องของคุณภาพเป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานยอมรับว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทางกฎหมายไม่สามารถปฏิเสธการดำเนินงานได้ ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในตัวเองและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาและพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นผู้ประเมินคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานลงในระบบฐานข้อมูลควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานตามปกติทำให้สามารถดึงข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นสารสนเทศสำหรับจัดทำรายงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ว่าคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของตนมีการ

ประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนในการดำเนินงาน อาทิ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกันในเกณฑ์การประเมินคุณภาพและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับระบบการทำงาน และผู้ปฏิบัติงานสามารถนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้พัฒนางานและพัฒนาองค์กร

นอกจากนี้ยังปรากฏว่า ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “...อธิการบดีเอาจริงเอาจัง ใส่ใจการทำงาน ยกย่องเชิดชูผู้ปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรให้ความร่วมมือ...” (P.15:2) และ “...อนาคตหากคนรับผิดชอบงานประกันคุณภาพยาก เพราะต้องใส่ใจและทำความเข้าใจเกณฑ์อย่างลึกซึ้ง ต้องหาคนที่สานต่อมาเชื่อมโยงงาน...” (P.6:8) การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “...หากพบว่ามีบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือก็จะสร้างความเข้าใจ อธิบายความสำคัญและรายละเอียด เมื่อเขาเข้าใจก็จะให้ความร่วมมือดี...” (P.16:4) การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “...หากอาจารย์/บุคลากรไม่กรอกข้อมูลบนฐาน มหาวิทยาลัยมีระบบติดตามการกรอกข้อมูลโดยแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อบังคับใช้มาตรการในระบบประเมินผลงาน (หากไม่ให้ความร่วมมือ)...” (P.16:8) ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “...ปัจจัยที่ทำให้การทำงานได้รับความร่วมมือ มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบฐานข้อมูลตั้งแต่ปี 2551 จ้างทีมงานเฉพาะมาช่วยพัฒนา (ใช้เวลา...จำไม่ได้) ภายใต้การดูแลของศูนย์คอมพิวเตอร์...” (P.2:4) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “...ผู้รวบรวมข้อมูลส่วนกลางที่คอยกำกับตัวชีวิตของมหาวิทยาลัยไม่ค่อยให้ความร่วมมือ(เพราะไม่เข้าใจเกณฑ์)...” (P.3:6) และ “...ยังมีอีกส่วนที่ยังไม่เข้าใจ (เฉย ๆ) ไม่ให้ความร่วมมือ...” (P.6:2) การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมส่งผลต่อเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “...ระบบประกันคุณภาพก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่ดี บุคลากรให้ความสำคัญต่อประกันคุณภาพ...” (P.11:1) และ “...ระบบการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษาทำให้ชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดทำรายงานเอกสารจำนวนมาก นั้นเห็นด้วยบางส่วน ขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและอุปสรรคที่เป็นปัญหา เพื่อรองรับการดำเนินงานของแต่ละสถาบัน...” (P.9:17) การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “...คนรุ่นใหม่จะเรียนรู้ได้เร็วกว่าคนสมัยก่อน ให้ความร่วมมือดี...” (P.11:2) และ “...การประกันคุณภาพมีส่วนช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องคุณภาพอย่างแท้จริง...” (P.9:1) การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมส่งผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา ดังคำกล่าวของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “...ควรใช้ระบบใดระบบหนึ่งเพียงระบบเดียว เพื่อป้องกันความสับสนของผู้ปฏิบัติงาน เช่น TQF ก็เป็นการประกันคุณภาพแบบหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ก็แบบหนึ่ง คนทำงานสับสนมาก...” (P.10:13) ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพและการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพศึกษามีความสัมพันธ์กับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังคำกล่าว

ของผู้ปฏิบัติงานที่ว่า “...ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุน ให้ความสำคัญ และการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง...” (P.9:4) โดยสรุปปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นดังภาพประกอบ 12



ภาพประกอบ 12 ปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

การผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

การผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของทั้งสองวิธีการเพื่อประเมินว่าผลลัพธ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องหรือขัดแย้งกันในประเด็นใดบ้าง ซึ่งการผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเปรียบเทียบแบบประเด็นต่อประเด็นในลักษณะของตารางสรุปผล (side-by-side comparison in a summary table) โดยประเด็นที่ใช้สำหรับการเปรียบเทียบ ได้แก่ ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้วิธีการแปลงข้อมูลเชิงคุณภาพให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (transforming qualitative data into

quantitative data) โดยการแจกแจงความถี่ของรหัส (ปัจจัย) ที่ปรากฏในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการเปรียบเทียบปรากฏดังตาราง 36

ตาราง 36 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน
อุดมศึกษาของรัฐ

ปัจจัย	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล			ความถี่ของรหัส
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ		
		เนื้อหา		
การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.36 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.31 และ 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01	ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาของตนหิบบัณฑิตหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ อาทิ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม การจัดการเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการประยุกต์ใช้มากกว่าหนึ่งหลักการภายในเวลาเดียวกันย่อมก่อให้เกิดความสับสนและเพิ่มภาระงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้	14	
ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.33 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.22 และ 0.11 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01	สถาบันอุดมศึกษานำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปใช้ปรับระบบการบริหารจัดการโดยผู้บริหารระดับสูงลงมากำกับดูแลด้วยตนเอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่สามารถนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้พัฒนางานและพัฒนาองค์การได้เป็นอย่างดี	10	
ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรง	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพโดยการกำหนดนโยบายที่เหมาะสมผ่านมติที่ประชุมของสภามหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกระจายภาระงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักในเรื่องของการทำงานที่มีคุณภาพโดยถือว่าเรื่องของคุณภาพเป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยอาจส่งผลต่อการกำหนดนโยบายในเรื่องคุณภาพตามมา	29	

ตาราง 36 (ต่อ)

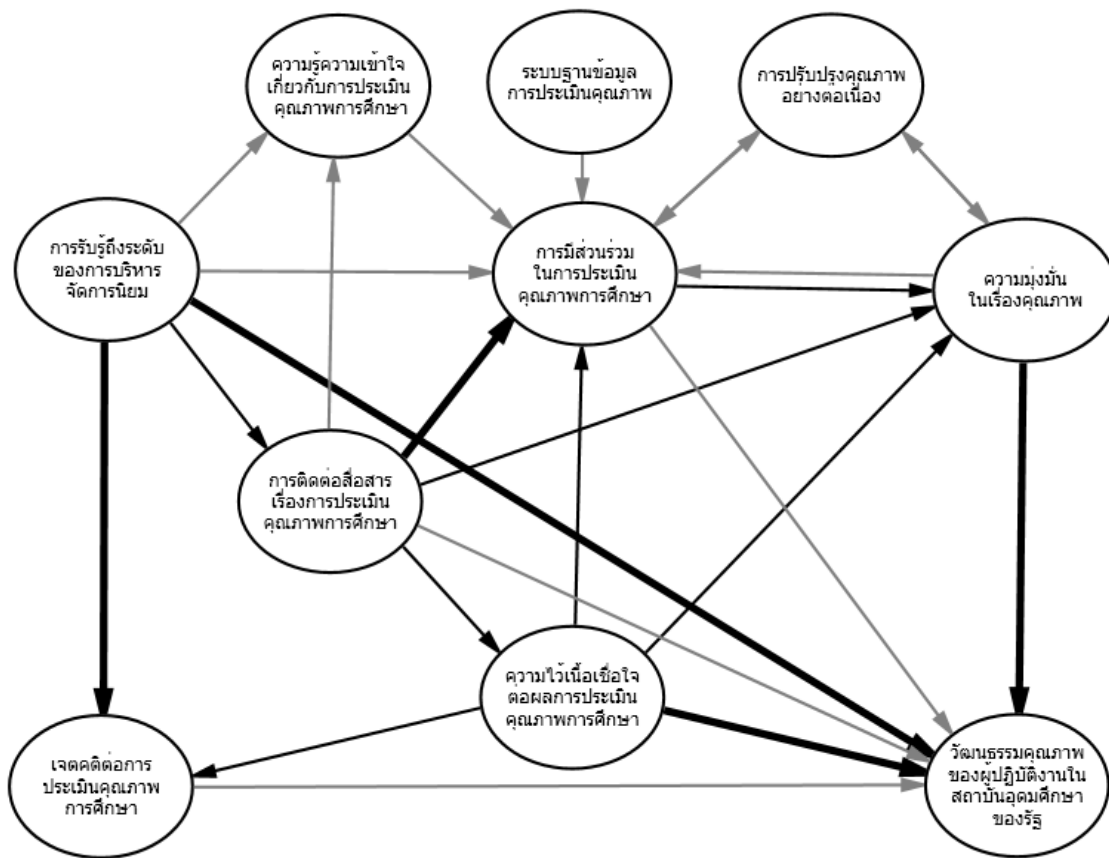
ปัจจัย	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	
		เนื้อหา	ความถี่ของรหัส
การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อม	การให้รางวัลยกย่องหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือมีความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงานของตนและยังเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นได้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับระบบการทำงานและการตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อติดตามผลงานเป็นระยะผ่านระบบประเมินผลงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลลงในระบบฐานข้อมูล	10
การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.07 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางอ้อม	ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นคนรุ่นใหม่เป็นคนที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย จึงให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมโดยเฉพาะการทำงานกับผู้บริหารที่เป็นคนรุ่นเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมน้อยเกิดจากความไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้รวมถึงความเบื่อหน่ายเนื่องจากต้องทำงานซ้ำซ้อนซึ่งมีสาเหตุมาจากการพัฒนาฐานข้อมูลที่ขาดความเชื่อมโยงกัน	31
เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา	มีอิทธิพลรวมเท่ากับ -0.06 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรง	ผู้ปฏิบัติงานยอมรับว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพมีผลบังคับทางกฎหมายไม่สามารถปฏิเสธการดำเนินงานได้ แต่ในขณะเดียวกันกลับมีความคิดว่าการที่ต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังกล่าวเป็นการเพิ่มภาระงานมากกว่าเดิมและส่งผลให้งานประจำด้อยประสิทธิภาพลง นอกจากนี้ตัวบ่งชี้คุณภาพบางประการมีความยากในการปฏิบัติ	25

ตาราง 36 (ต่อ)

ปัจจัย	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	
		เนื้อหา	ความถี่ของรหัส
ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ	ไม่มีข้อมูล	ผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลลงในฐานข้อมูลควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานตามปกติทำให้สามารถดึงข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นสารสนเทศสำหรับจัดทำรายงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพ เป็นการลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงานและวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานตามมา	16
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา	ไม่มีข้อมูล	ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ควรเข้าใจถึงพัฒนาการของการประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพสามารถอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานใหม่มีความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา และพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับไปสู่การเป็นผู้ประเมินคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การอบรมชี้แจงไม่อาจสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพได้อย่างแท้จริงหากตัวบ่งชี้คุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป	17

จากตาราง 36 เมื่อเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่ามีปัจจัยที่สอดคล้องกันจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยปัจจัยทั้ง 5 ประการส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นอกจากนี้ยังพบปัจจัยที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไม่สอดคล้องกันจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลเฉพาะในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณกลับไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลเฉพาะในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณไม่ได้มีการนำปัจจัยทั้งสองมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

โดยสรุป ผู้วิจัยได้บูรณาการโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเข้ากับแผนภาพแสดงแนวคิดปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ดังภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 การบูรณาการโมเดลสมการโครงสร้างกับแผนภาพแสดงแนวคิดปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

- >** หมายถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพพบว่าส่งผลหรือมีอิทธิพลทางตรง
- >** หมายถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าส่งผลหรือมีอิทธิพลทางตรง
- >** หมายถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าส่งผลหรือมีอิทธิพลทางตรง
- <—** หมายถึง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่ามีความสัมพันธ์กัน

จากภาพประกอบ 13 พบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีเส้นทางอิทธิพลทางตรงสอดคล้องกัน 5 เส้นทาง ได้แก่ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ และความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยามมีอิทธิพลทางตรงต่อเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา และการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ ยังพบว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมีเส้นทางอิทธิพลทางตรงขัดแย้งกัน 1 เส้นทาง คือ เส้นทางอิทธิพลระหว่างการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ

การศึกษากับความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ส่วนเส้นทางอิทธิพลอื่น ๆ ที่ปรากฏในภาพประกอบ 13 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพเพียงอย่างเดียว

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยออกแบบวิจัยแบบผสมผสานวิธีการในรูปแบบคู่ขนานเข้าหากัน วัตถุประสงค์การวิจัยมี 3 ประการ คือ 1) เพื่อสำรวจระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ 2) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม และ 3) เพื่อทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ โดยไม่นับรวมวิทยาลัยชุมชน จำนวน 146,332 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 765 คนได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ 18 คนโดยเลือกจากตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งการดำเนินการเสร็จสิ้นเมื่อผู้วิจัยตระหนักว่าข้อมูลที่ได้รับมีความอิ่มตัวหรือสมบูรณ์เพียงพอ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ ตัวแปรแฝง 7 ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม 2) ตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา 3) ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนการประเมินคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินคุณภาพ และการมีส่วนร่วมในการเสนอแนะทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง 4) ตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ ความไว้วางใจด้านความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง ความไว้วางใจด้านคุณภาพของผลการประเมิน ความไว้วางใจด้านความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลง และความไว้วางใจด้านความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ 5) ตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านอารมณ์ ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านความรู้ และความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านพฤติกรรม 6) ตัวแปรแฝงเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 1 ตัวแปร คือ เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา และ 7) ตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ วัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม และวัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา

ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพมีการกำหนดทฤษฎีชั่วคราวเกี่ยวกับสิ่งที่ศึกษาเพื่อบ่งบอกว่าเพราะเหตุใดวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจึงเกิดขึ้นและเป็นไปตามที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยมีข้อความที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์จำนวน 5 ข้อ ในขณะที่เครื่องมือสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถามจำนวน 8 ตอนโดยตอนที่ 1-7 เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่ากล่าวคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามวัดวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีค่าความเชื่อมั่น 0.73 ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่น 0.78 ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่น 0.95 ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่น 0.84 ตอนที่ 5 แบบสอบถามวัดความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพมีค่าความเชื่อมั่น 0.90 ตอนที่ 6 แบบสอบถามวัดการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีค่าความเชื่อมั่น 0.89 ตอนที่ 7 แบบสอบถามวัดการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมนีมีค่าความเชื่อมั่น 0.71 ส่วนตอนที่ 8 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงาน และประเภทสถาบันอุดมศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพรรณนาคำนวณค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ศึกษา และคำนวณค่าความแปรปรวน ค่าความถี่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันเพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปรสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ส่วนการทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืน ได้แก่ ค่าดัชนีสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ซึ่งในการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเหมือน และความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงได้คำนวณค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรแฝง ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบของตัวแปรแฝง ค่าความแปรปรวนรวมกำลังสองสูงสุด และค่าความแปรปรวนรวมกำลังสองเฉลี่ย นอกจากนี้ยังได้วิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลาง อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมระหว่างตัวแปรแฝงในโมเดลสมการโครงสร้างโดยการคำนวณค่าน้ำหนักความถดถอยมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองหรือสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้กระบวนการลงรหัสตามแนวทางการวิจัยแบบทฤษฎีฐานรากโดยอ่านและตีความหมายข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์บรรทัดต่อบรรทัด เพื่อสร้างรหัสหรือแนวคิดเบื้องต้นพร้อมทั้งจัดบันทึกประเด็นสำคัญที่ได้เพื่อนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรหัสหรือแนวคิดโดยร่างออกมาเป็นแผนภาพแสดงแนวคิด และ 3) การผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพใช้วิธีการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพแบบประเด็นต่อประเด็นในลักษณะของตารางสรุปผล และแปลงข้อมูลเชิงคุณภาพให้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ

โดยการแจกแจงนับความถี่ของรหัสที่ปรากฏแล้วนำไปเปรียบเทียบกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในเรื่องเดียวกัน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ในการสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 765 คน เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 64.8) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 32.6) อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 39.7) รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี (ร้อยละ 24.3) ช่วงอายุ 40-49 ปี (ร้อยละ 21.6) ช่วงอายุ 50-59 ปี (ร้อยละ 12.0) ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 0.4) และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี (ร้อยละ 0.2) ตามลำดับ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท (ร้อยละ 49.5) รองลงมาเป็นระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.6) ระดับปริญญาเอก (ร้อยละ 9.6) และอื่น ๆ (ร้อยละ 0.3) ตามลำดับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0-4 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 32.5) รองลงมา 5-9 ปี (ร้อยละ 26.3) 10-14 ปี (ร้อยละ 12.9) 25 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 10.7) 15-19 ปี (ร้อยละ 8.6) และ 20-24 ปี (ร้อยละ 6.8) ตามลำดับ สายงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสายสนับสนุนวิชาการมากที่สุด (ร้อยละ 57.4) รองลงมาเป็นผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ (ร้อยละ 21.8) และผู้บริหาร (ร้อยละ 19.2) ตามลำดับ ผู้ปฏิบัติงานสังกัดสถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทมหาวิทยาลัยราชภัฏมากที่สุด (ร้อยละ 48.5) รองลงมาสังกัดมหาวิทยาลัยทั่วไป (ร้อยละ 19.9) มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ร้อยละ 16.8) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล (ร้อยละ 14.8) ตามลำดับ โดยข้อมูลแสดงสถานภาพที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ระบุมากที่สุดเป็นเพศ (ร้อยละ 2.6) รองลงมาเป็นระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 2.2) การศึกษาสูงสุด (ร้อยละ 2.0) ช่วงอายุ (ร้อยละ 1.8) และสายงาน (ร้อยละ 1.6) ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปร

ค่าเฉลี่ยวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เมื่อรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.92$) โดยผู้ปฏิบัติงานเห็นด้วยกับค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม ($\bar{X}=4.25$) และเห็นด้วยกับค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา ($\bar{X}=3.54$)

ค่าเฉลี่ยการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาเมื่อรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$) โดยผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมระดับมากในการวางแผนการประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.80$) การดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน ($\bar{X}=3.83$) การประเมินคุณภาพ ($\bar{X}=3.87$) และการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง ($\bar{X}=3.85$)

ค่าเฉลี่ยความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเมื่อรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.45$) โดยผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจมากกว่าผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง ($\bar{X}=3.63$) และมีความท้าทายต่อการ

เปลี่ยนแปลง ($\bar{X}=3.68$) ในขณะที่เดียวกับผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจปานกลางกับคุณภาพของผลการประเมิน ($\bar{X}=3.44$) และความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ ($\bar{X}=3.03$)

ค่าเฉลี่ยความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพเมื่อรวมทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$) โดยผู้ปฏิบัติงานมีความมุ่งมั่นมากทั้งในด้านอารมณ์ ($\bar{X}=4.29$) การรับรู้ ($\bar{X}=4.20$) และพฤติกรรม ($\bar{X}=4.26$) ค่าเฉลี่ยเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X}=3.58$) ค่าเฉลี่ยการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.63$) และค่าเฉลี่ยการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.62$)

1.3 การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของตัวแปร

1.3.1 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร

ตัวแปรส่วนใหญ่ที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามระดับความคิดเห็นหรือความรู้สึกมีค่าความเบ้และค่าความโด่งเข้าใกล้ 0 โดยตัวแปรการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานมีค่าความเบ้ต่ำที่สุด (-0.89) ตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษามีค่าความเบ้สูงที่สุด (-0.01) และมีค่าความโด่งต่ำที่สุด (-0.35) และตัวแปรความไว้วางใจด้านคุณภาพของผลการประเมินมีค่าความโด่งสูงที่สุด (1.39) ซึ่งจากค่าความเบ้และความโด่งของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวพบว่าข้อมูลเข้าใกล้การแจกแจงแบบโค้งปกติ

1.3.2 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ซึ่งมีจำนวน 16 ตัวแปร ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมด 120 คู่ โดยพบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 จำนวน 3 คู่ และ 104 คู่ ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง -0.18 ถึง 0.80 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จำนวน 13 คู่

1.4 การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

1.4.1 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝง

1.4.1.1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล

ดัชนีผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา 4 ค่า คือ ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.08) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.92) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI=0.93) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.06) ส่วนค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value=0.00) เป็นไปตามที่คาดหวังคือนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เพราะค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์เป็นดัชนีที่มีความแปรผันไปตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ยิ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างใหญ่ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์มีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ (Kline, 2011) ในขณะที่ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ($\chi^2/df=5.89$) และดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.87) ไม่ผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ดังนั้นสรุปได้ว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.4.1.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล

ดัชนีทุกตัวผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาทั้งค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ($\chi^2/df=4.10$) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.06) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.96) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.92) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI=0.96) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.04) ในขณะที่ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value=0.00) เป็นไปตามที่คาดหวังคือมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.4.1.3 ผลการประเมินความเที่ยงตรงเชิงเหมือน และความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปรแฝงที่มีมากกว่า 1 องค์ประกอบในโมเดลการวัด

ตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพมีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนโดยมีค่าความเชื่อถือได้ของตัวแปรแฝงมากกว่าค่าความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบของตัวแปรแฝง ($0.57 > 0.40$, $0.92 > 0.74$, $0.79 > 0.56$, $0.90 > 0.76$ ตามลำดับ) นอกจากนี้ตัวแปรแฝงทั้ง 4 ตัวแปรยังมีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกอีกด้วย โดยมีค่าความแปรปรวนเฉลี่ยของตัวแปรที่สกัดได้ด้วยองค์ประกอบของตัวแปรแฝงมากกว่าค่าความแปรปรวนร่วมกำลังสองสูงสุดและค่าค่าความแปรปรวนร่วมกำลังสองเฉลี่ย ($0.40 > 0.19$ และ $0.40 > 0.13$, $0.74 > 0.27$ และ $0.74 > 0.16$, $0.56 > 0.32$ และ $0.56 > 0.20$, $0.76 > 0.20$ และ $0.76 > 0.14$ ตามลำดับ)

1.4.2 การตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง

1.4.2.1 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐก่อนปรับโมเดล

ดัชนีผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาเพียงค่าเดียว คือ ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI=0.87) ส่วนค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value=0.00) เป็นไปตามที่คาดหวังคือมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ($\chi^2/df=10.51$) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.11) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.87) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.81) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.19) ไม่ผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ดังนั้นสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐตามสมมุติฐานที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.4.2.2 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐหลังปรับโมเดล

1.4.2.2.1 การปรับโมเดลสมการโครงสร้างครั้งที่ 1

ดัชนีทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ทั้งค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ($\chi^2/df=4.29$) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.07) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.95) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.91) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI=0.96) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.05) ในขณะที่ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value=0.00) เป็นไปตามที่คาดหวังคือมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสรุปได้ว่าการปรับโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐครั้งที่ 1 โดยการเพิ่มเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.4.2.2.2 การปรับโมเดลสมการโครงสร้างครั้งที่ 2

ดัชนีทุกค่าผ่านเกณฑ์ที่ใช้พิจารณา ทั้งค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ ($\chi^2/df=4.07$) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA=0.06) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมบูรณ์ (GFI=0.95) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI=0.92) ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพัทธ์ (CFI=0.96) และดัชนีวัดความสอดคล้องในรูปของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SRMR=0.05) ในขณะที่ค่านัยสำคัญทางสถิติของไค-สแควร์ (p-value=0.00) เป็นไปตามที่คาดหวังคือมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสรุปได้ว่าการปรับโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐครั้งที่ 2 โดยการตัดเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ของค่าน้ำหนักความถดถอยมาตรฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

1.4.3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนียมมากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.36 (p-value<0.01) โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.31 (p-value<0.01) และ 0.05 (p-value<0.01) ตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาและตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.38 (p-value<0.01) โดยตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.29 (p-value<0.01) และ 0.09 (p-value<0.01) ส่วนตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.10 (p-value<0.05) และ 0.28 (p-value<0.01) ตัวแปรแฝงเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.54 (p-value<0.01) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.54 (p-value<0.01) ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.49 (p-value<0.01) โดยมีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.28 (p-value<0.01) และ 0.21 (p-value<0.01) ตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมิน

คุณภาพการศึกษาได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพ การศึกษามากที่สุด มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.56 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.56 ($p\text{-value}<0.01$) และตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา ได้รับอิทธิพลรวมจากตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมเพียงตัวแปรเดียว มีค่าน้ำหนักอิทธิพลเท่ากับ 0.23 ($p\text{-value}<0.01$) โดยมีเฉพาะอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.23 ($p\text{-value}<0.01$)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเป็นผลมาจากการที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักในเรื่องของการทำงานที่มีคุณภาพโดยถือว่าเรื่องของคุณภาพเป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานยอมรับว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทางกฎหมายไม่สามารถปฏิเสธการดำเนินงานได้ ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในตัวเองและเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาและพัฒนาตนเองไปสู่การเป็นผู้ประเมินคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีการจัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานลงในระบบฐานข้อมูลควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานตามปกติทำให้สามารถดึงข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นสารสนเทศสำหรับจัดทำรายงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ว่าคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาของตนมีการประยุกต์ใช้หลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนในการดำเนินงาน อาทิ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นต้น ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจตรงกันในเกณฑ์การประเมินคุณภาพและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับระบบการทำงาน และผู้ปฏิบัติงานสามารถนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้พัฒนางานและพัฒนาองค์กร

3. การผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ พบว่ามีปัจจัยที่สอดคล้องกันจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ความไว้วางใจเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยปัจจัยทั้ง 5 ประการส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ นอกจากนี้ยังพบปัจจัยที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพไม่สอดคล้องกันจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลเฉพาะในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในขณะที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณกลับไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ปัจจัยระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลเฉพาะในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในขณะที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณไม่ได้มีการนำปัจจัยทั้งสองมาทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

ผลลัพธ์ที่ได้จากการผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ พบความสอดคล้องกันเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ความไวเนื้อเชื่อใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา และการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ในขณะที่ปัจจัยเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ปัจจัยระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และปัจจัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐเฉพาะในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพเพียงประการเดียว ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่าความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพมีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยความมุ่งมั่นเกิดจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับนโยบายคุณภาพขององค์กรทั้งในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกระจายภาระงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม รวมถึงผู้ปฏิบัติงานมีความตระหนักในเรื่องของการทำงานที่มีคุณภาพโดยถือว่าเรื่องของคุณภาพเป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพจำนวนมาก อาทิ ทัง, ออยออง และซื่อ (Tang, Aoieong, & Tsui, 2009) พบว่าการปรับปรุงคุณภาพในองค์กรจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร แต่ก่อนที่จะเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมก็ต้องมีการตรวจสอบระดับวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรเสียก่อน การรับรู้ถึงสถานการณ์ปัจจุบันของวัฒนธรรมคุณภาพดังกล่าวมีส่วนช่วยให้ผู้นำระดับสูงกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานที่เหมาะสม วัฒนธรรมคุณภาพจึงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรซึ่งหมายถึงแบบฉบับของนิสัยใจคอ ความเชื่อ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพประกอบไปด้วยโอกาสในการสื่อสารระหว่างผู้นำระดับสูงและพนักงาน การเปิดเผยของผู้นำระดับสูง ความไวเนื้อเชื่อใจ ความเข้าใจร่วมกันและโอกาสในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระของพนักงาน การสนับสนุนซึ่งกันและกันและ จิตสำนึกในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ความมุ่งมั่นและการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงาน ความพึงพอใจและการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และปัจจัยเฉพาะทางเทคนิค รวมถึงการศึกษาของวิลโจเอน และแวน วาเวอร์เรน (Viljoen & Van Waveren, 2008) ที่ว่าหากต้องการความสำเร็จในการจัดการคุณภาพ องค์กรจำเป็นต้องมีการเคลื่อนย้ายกระบวนทัศน์ (paradigm shift) จากวิธีการปฏิบัติด้านการจัดการแบบเดิมที่เน้นการวางแผน การจัดองค์กร การนำองค์กร และการควบคุม ไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของตนไปสู่สิ่งที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพ ซึ่งมีปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว 5 ประการ ได้แก่การมีเป้าหมายคุณภาพและวิธีการวัดความชัดเจนในความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูง การเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการพัฒนาตนเอง การมี

ส่วนร่วมในการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดกำลังใจ และการให้คุณค่าและรางวัล เช่นเดียวกับนัวร์, โกลด์สไตน์, ลินเดอร์แมน และชโรเดอร์ (Naor, Goldstein, Linderman, & Schroeder, 2008) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การมีผลต่อการดำเนินการจัดการคุณภาพที่เน้นองค์ประกอบพื้นฐาน (infrastructure management practices) โดยการจัดการคุณภาพที่เน้นองค์ประกอบพื้นฐานเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม มนุษย์ประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้นำระดับสูง การจัดการแรงงาน การมีส่วนร่วมของผู้ผลิต และการมีส่วนร่วมของลูกค้าเป็นสำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของอัลซี, คิทาซี และเออเติร์ก (Elçi, Kitapçı, & Ertürk, 2007) ที่พบว่าวัฒนธรรมคุณภาพไม่ควรมองในแบบดั้งเดิมที่เน้นเฉพาะคุณภาพ ผลผลิตและการบริการ การสนองความต้องการของลูกค้า ประสิทธิภาพหรือการเพิ่มผลผลิต วัฒนธรรมคุณภาพยังรวมถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความมุ่งมั่น และความภักดีต่อองค์การ โดยเป็นความรับผิดชอบของผู้นำสูงสุดขององค์การในการสร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานที่เหมาะสมซึ่งกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และการเรียนรู้ในการดำเนินการจัดการคุณภาพ วัฒนธรรมคุณภาพมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความตั้งใจลาออกจากงานและผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของวัตสัน และกายนา (Watson & Gryna, 2001) ที่ว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของนิสัย ความเชื่อ และการประพฤติปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ โดยวัฒนธรรมคุณภาพประกอบไปด้วยการสร้างและธำรงรักษาจิตสำนึกคุณภาพ หลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูงในการพัฒนาคุณภาพ โอกาสในการพัฒนาตนเองและการเอื้ออำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการพัฒนาคุณภาพ การยกย่องและให้รางวัลพนักงานที่ดำเนินการคุณภาพเป็นเลิศ การประเมินสถานะของวัฒนธรรมคุณภาพในปัจจุบันทำให้บริษัทสามารถพัฒนาและดำเนินกลยุทธ์คุณภาพ ในขณะที่การรับรู้วัฒนธรรมคุณภาพผ่านทางค่านิยมส่วนตัวของผู้บริหารสะท้อนให้เห็นถึงทิศทางที่องค์การจะดำเนินไป และการศึกษาของสแนป, วิลกินสัน และเรดแมน (Snape, Wilkinson, & Redman, 1996) ที่ว่าการนำตัวชี้วัดด้านคุณภาพไปผนวกไว้ในเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการให้ผลตอบแทนทางการเงิน (financial incentive) มีส่วนสนับสนุนความสำเร็จของการดำเนินงานคุณภาพในองค์การ และกระตุ้นบุคลากรให้สนใจต่อการปรับปรุงคุณภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงการศึกษาของจอห์น และเชสเตอร์ตัน (Johns & Chesterton, 1994) ที่กล่าวว่าความสำเร็จของการปรับปรุงคุณภาพเกิดขึ้นจากความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (management commitment) เป็นอันดับแรกก่อนที่จะคำนึงถึงเรื่องของการให้ความรู้ การติดต่อสื่อสาร การรับรองคุณภาพ หรือการให้รางวัล

2. การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม

ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยมมีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐมีการรับรู้ถึงการที่สถาบันอุดมศึกษาของตนหยิบบัญชีหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานและองค์การในหลายรูปแบบ อาทิ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม การจัดการเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติทั้งหลายที่สามารถก่อให้เกิดผลที่เป็นเลิศหรือวิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรอบมาตรฐาน

คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ วัฒนธรรมคุณภาพ อาทิ ตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของสมาคมมหาวิทยาลัยแห่ง ภาควิชา ยุโรป (European University Association, 2010) ที่ว่าการจัดการคุณภาพของ สถาบันอุดมศึกษาโดยการใช้เครื่องมือและกลไกต่าง ๆ ที่ใช้ในการวัดผล ประเมินผล ปรับปรุง และ ประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นการดำเนินการในระดับสถาบันนั้นได้กระตุ้นหรือก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงใน วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องของค่านิยมร่วม ความเชื่อ เจตคติ และความคาดหวังของ บุคคลที่มุ่งไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพ รวมถึงการศึกษาของบุนดา และบาซิอู (Bunda & Baciu, 2009) ที่ว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในระบบการจัดการศึกษาเป็นวาทกรรมทางการศึกษา (educational discourse) ที่กล่าวว่าการศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน มาตรฐาน การประกันคุณภาพการศึกษาระดับนานาชาติไม่ได้ขัดแย้งกับระบบการศึกษาที่เป็นอยู่ หากแต่ สามารถดำเนินควบคู่กันไปได้ มาตรฐานดังกล่าวสร้างความตระหนักว่าสถาบันการศึกษากำลังแข่งขัน กับสถาบันอื่นทั่วโลก โดยสถาบันที่เป็นผู้ชนะคือสถาบันที่มีคุณภาพเท่านั้น (only quality players win) โดยเริ่มจากการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งเป็น อันดับแรก เช่นเดียวกับสตามาทีลอส และสตามาทีลอส (Stamatelos & Stamatelos, 2009) ที่ กล่าวว่าการยอมรับพันธกิจร่วมกันของบุคลากรทุกระดับในมหาวิทยาลัยเป็นขั้นตอนสำคัญในการ กระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพ รวมถึงความเข้าใจที่ว่าใครเป็นลูกค้าซึ่งมีหลายระดับได้แก่ นักศึกษา นายจ้าง รัฐบาล ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในท้องถิ่น และสังคม การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นกับ มหาวิทยาลัยจึงเน้นการจัดโครงสร้างองค์การเสียใหม่ให้มีประสิทธิภาพ มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพ และสร้างความเป็นเลิศในระดับสากล สอดคล้องกับการศึกษาของอเดบานโจ และเคโฮเอ (Adebanjo & Kehoe, 1999) ที่ว่าการขาดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและการขาดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพที่ ชัดเจนก็ยากที่จะประสบผลสำเร็จในสร้างวัฒนธรรมคุณภาพขึ้นในองค์การ วัฒนธรรมคุณภาพยัง ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การซึ่งเป็นเรื่องปกติที่เกิดการต่อต้านในขั้นตอนต่าง ๆ และ ในระดับต่าง ๆ ขององค์การ โดยทั่วไปวัฒนธรรมคุณภาพเกิดขึ้นจากการตกลงร่วมกันของพนักงานที่ จะเปลี่ยนแปลงไปสู่วัฒนธรรมใหม่ ความล้มเหลวของการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพยังเกิดจากความไม่ แน่ใจว่าการปรับปรุงคุณภาพจะสามารถสร้างประโยชน์ให้เกิดขึ้นจริงมากน้อยเพียงใดซึ่งแสดงให้เห็น ความไม่เต็มใจและการไม่ให้ความสำคัญกับแผนการคุณภาพ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยครั้งนี้ ขัดแย้งกับแนวคิดของสเมเนค, เทลเคน, ไอซิงกา และดอร์เรวาร์ด (Smeenk, Teelken, Eisinga, & Doorewaard, 2006) ที่กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยยึดติดกับค่านิยมของความเป็น วิชาชีพซึ่งมุ่งเน้นความเป็นอิสระทั้งทางด้านวิชาการและทางการเงิน แต่เมื่อมหาวิทยาลัยมีการนำ ค่านิยมทางด้านบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนมาประยุกต์ใช้จึงนำไปสู่การสร้างเงื่อนไขหรือ ลักษณะการปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ซึ่งอาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางค่านิยมของผู้ปฏิบัติงานและ ส่งผลให้ความมุ่งมั่นในการทำงานลดน้อยลง ผู้ปฏิบัติงานอาจมีความรู้สึกเป็นปฏิปักษ์กับสถานที่ ทำงาน ไม่อยากทำงาน ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และอาจถึงขั้นแสดงพฤติกรรมที่ไม่เป็นมิตรออกมา ปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดนำไปสู่คุณภาพที่เสื่อมถอยลงในทุก ๆ ด้านซึ่งสวนทางกันกับจุดประสงค์ของ การนำค่านิยมในรูปแบบใหม่นี้มาใช้ซึ่งมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพเพื่อให้เกิดทั้งประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

3. ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาให้การยอมรับการประเมินคุณภาพการศึกษามากยิ่งขึ้น มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปใช้ปรับระบบการบริหารจัดการโดยผู้บริหารระดับสูงลงมากำกับดูแลด้วยตนเอง ซึ่งส่งผลสะท้อนให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่สามารถนำผลการประเมินคุณภาพไปใช้พัฒนางานและพัฒนาองค์การได้เป็นอย่างดี ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดและการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพ อาทิ คาลูจา และนิโคลิค (Cavaljuga & Nikolic, 2009) ที่ว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นเรื่องของการพัฒนาความรู้สู่ถึงการเป็นเจ้าของเป้าหมาย ค่านิยม และกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพภายในองค์การซึ่งตั้งอยู่บนอัตลักษณ์ขององค์การหรือสถาบันการศึกษา การตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรสายผู้สอนในขณะเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในสถาบันของตน หากบุคลากรสายผู้สอนตอบคำถามแต่ละข้อด้วยคำตอบที่ว่า “ไม่ทราบ” หรือตอบผิดแสดงว่าบุคลากรสายผู้สอนให้ความสำคัญเฉพาะต่อการปฏิบัติงานตามวิชาชีพของตนโดยไม่คำนึงผลการดำเนินการในระดับสถาบัน และยังแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายผู้สอนไม่เข้าใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางการศึกษาล้วนต้องรับผิดชอบต่อคุณภาพของกระบวนการดังกล่าว บุคลากรสายผู้สอนไม่ควรมองว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสถาบันเพียงอย่างเดียว สถานการณ์เช่นนี้แสดงให้เห็นว่าเป็นการไม่เอื้อต่อการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพ เพราะบุคลากรขาดภาวะผู้นำ ทักษะการจัดการ และความรู้ใหม่ทั้งทางวิชาชีพและทางการศึกษาที่สร้างให้เกิดความตระหนักในวัฒนธรรมคุณภาพ อันนำไปสู่การปรับปรุงวิธีการสอนเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานและการแข่งขันทางการศึกษา รวมถึงการศึกษาของสินธวาลัย, มีมงคล และเจียรบุตร (Sinthavalai, Memongkol, & Chainrabutra, 2008) ที่พบว่าความล้มเหลวของระบบการจัดการคุณภาพเกิดจากความไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การในเรื่องของความเชื่อ เจตคติ และพฤติกรรมด้านการจัดการของบุคลากรเพื่อรองรับระบบการจัดการคุณภาพ วัฒนธรรมองค์การที่กล่าวถึงเป็นเรื่องของวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งวัดได้จากความตระหนักของบุคลากรในด้านต่าง ๆ หากความตระหนักในด้านใดได้คะแนนเฉลี่ยต่ำ แสดงว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การในด้านนั้นเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการ เครื่องมือที่ใช้วัดวัฒนธรรมคุณภาพประกอบด้วยข้อคำถามที่สะท้อนให้เห็นถึงความตระหนักในเรื่องของความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) การส่งมอบบริการให้แก่ผู้รับบริการ (service delivery to customer) นวัตกรรมและการแก้ไขปัญหา (innovation and problem solving) การสื่อสาร (communication) โครงสร้างอำนาจ (power structure) การนำองค์การ (leadership) การทำงานเป็นทีม (teamwork) ความสัมพันธ์ (relationships) การวางแผนและการตัดสินใจ (planning and decision making) พันธกิจและวิสัยทัศน์ (mission and vision) การเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ (change effectiveness) การบริหารขีดความสามารถ (competency based management) และประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย การยึดติดกับกฎเกณฑ์ อัตราการลาออกจากงาน ความตระหนักในการประหยัดต้นทุน เป็นต้น เช่นเดียวกับนันทโก (Ntungo, 2007) ที่กล่าวว่าการปฏิบัติตามระบบการจัดการคุณภาพเพื่อความเป็นเลิศ (the pursuit of excellence

quality management system) เป็นการใช้แนวทางการให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (the client-centered approach) เริ่มจากกำหนดกลยุทธ์โดยการเชื่อมโยงเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเข้ากับระบบการจัดการคุณภาพผ่านทางนโยบาย วัตถุประสงค์ และมาตรฐานคุณภาพ การใช้กระบวนการทางธุรกิจในการสร้างความเข้าใจร่วมกันของผู้บริหารและพนักงานถึงความสำคัญในมิติคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานรัฐ การปฏิบัติตามระบบการจัดการคุณภาพเพื่อความเป็นเลิศยังก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งในเรื่องของการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการประเมินผลการดำเนินงาน สอดคล้องกับการศึกษาของโล (Lo, 2002) ที่พบว่าแผนการจัดการคุณภาพ (quality management scheme) ที่นำมาใช้สร้างวัฒนธรรมคุณภาพจะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อพนักงานทุกคนเข้าใจรายละเอียดของแผน แต่ถ้าระบบถูกออกแบบมาซับซ้อนและต้องจัดทำเอกสารที่มากเกินไป พนักงานก็จะพยายามหนีห่างเพราะระบบดังกล่าวสร้างภาระงานมากเกินไปและกลายเป็นระบบเอกสารที่ไร้ค่า (useless paper system) และหากระบบดังกล่าวเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของรัฐบาลมากกว่าเกิดจากความต้องการของบริษัท (self-initiation) ผู้นำระดับสูงและพนักงานย่อมขาดแรงจูงใจ (motivation) ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดยการสร้างแรงจูงใจโดยการให้ผลตอบแทน (incentive) และการศึกษาของอับราฮัม, ฟิชเชอร์ และครอฟอร์ด (Abraham, Fisher, & Crawford, 1997) ที่เสนอว่าความสำเร็จของการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรขึ้นอยู่กับ การกำหนดวิสัยทัศน์และการสื่อสารให้บุคลากรได้รับทราบ การนำองค์การของผู้นำระดับสูงโดยการกำหนดมาตรฐาน กระบวนการทำงาน ทรัพยากร และโครงสร้างองค์การที่สนับสนุนบุคลากรให้ปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่พึงประสงค์ที่ตั้งไว้ การพัฒนาทีมผู้บริหารที่เข้มแข็งและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับทุกฝ่าย การมีกลไกสะท้อนกลับของข้อมูลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ การใช้เครื่องมือการบริหารที่หลากหลายทั้งระบบสารสนเทศ การให้รางวัล การสนับสนุนทรัพยากร การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติ การฝึกอบรมและการพัฒนา และการลงทุนในทรัพยากรและเวลา

4. การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยปรากฏอิทธิพลทางตรงในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และปรากฏอิทธิพลทางอ้อมในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผ่านทางความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ และความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นการให้รางวัลยกย่องหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือมีความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงานของตนและยังเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นได้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับระบบการทำงาน และโดยการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาและการตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อติดตามผลงานเป็นระยะผ่านระบบประเมินผลงาน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพ อาทิ ซาเดห์ และสิงเฮห์ (Zadeh & Saghaei, 2009) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลถึงวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กรมี 5 ปัจจัยด้วยกัน คือ แผนคุณภาพและการวัด ความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูง การจัดการบุคลากร การ

ฝึกอบรม และการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานด้านคุณภาพภายในองค์กรกับผู้ปฏิบัติทุกระดับในองค์กร รวมถึงการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในการอำนวยความสะดวกทุกรูปแบบ และโอกาสในการสื่อสารกับผู้ในระดับสูงขององค์กร เช่นเดียวกับตั้งคุณานันต์, ลีกิจวัฒนา, พิมสาน และ ชุมนุม (Tungkunan, Leekitchwatana, Pimsarn, & Chumnum, 2008) ที่กล่าวว่าวัฒนธรรมคุณภาพเป็นความเชื่อ ค่านิยม และจิตสำนึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในทุกกระบวนการและทุกกิจกรรมภายในองค์กร วัฒนธรรมคุณภาพภายในองค์กรไม่สามารถเกิดขึ้นได้ หากขาดการวางแผนและการจัดการที่ดี โดยเฉพาะองค์การทางการศึกษาหากสามารถพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นด้วยการผลิตผู้สำเร็จการศึกษาที่ได้รับการยอมรับและสนองต่อความต้องการของสังคมแล้ว ระบบการศึกษาของชาติก็จะได้รับการพัฒนาตามมา ปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพในองค์การทางการศึกษามีหลายประการ อาทิ ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานในองค์การมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน เป็นต้น รวมถึงการศึกษาของฟายด์ (Fife, 2001) ที่กล่าวว่าองค์การคุณภาพเกิดจากรับผิดชอบของผู้นำสูงสุดของสถาบันอุดมศึกษาในการสร้างความเข้าใจร่วมกันให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์การถึงกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในและภายนอกองค์การ (internal and external collaboration) รวมถึงพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งกระบวนการที่มุ่งตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้นำสูงสุดขององค์การจะต้องมีวิธีการวัดความรับผิดชอบดังกล่าวซึ่งอาศัยหลักการที่สำคัญหลายประการ อาทิ การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมด้านคุณภาพ (systematic investment in people) การเอื้ออำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับหน้าที่การงาน และสร้างความรู้สึกรักภูมิใจในหน้าที่ความรับผิดชอบ การแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการสนับสนุนการตัดสินใจร่วมกันระหว่างผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับปัญหามากที่สุดกับผู้ในระดับสูง (shared decision making) สอดคล้องกับการศึกษาของยอร์ค (Yorke, 2000) ที่กล่าวว่าสัญญาณที่แสดงให้เห็นว่าองค์การไม่มีวัฒนธรรมคุณภาพ ได้แก่ การที่องค์การมีแนวความคิดแบบอนุรักษ์นิยมและต่อต้านนวัตกรรม (declining innovation) เนื่องจากกลัวความเสี่ยง ค่าใช้จ่ายและความเสื่อมถอย ช่องทางการสื่อสารภายในองค์การมีจำกัด ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์จะรับรู้เฉพาะผู้นำ การสื่อสารข้อมูลมีอย่างจำกัด องค์การเกิดกลุ่มผลประโยชน์ที่มีอิทธิพลมากมายหลายกลุ่ม (interest groups more vocal) อันนำมาซึ่งความขัดแย้งของผู้ปฏิบัติงาน (increasing conflict) และขวัญกำลังใจที่ลดน้อยลง (decreasing morale) อารมณ์ขุ่นมัวของผู้ปฏิบัติงานเกิดขึ้น ทรัพยากรต่าง ๆ ทั้งเรื่องของบัญชี เงินทุนสำรอง หรือเงินทุนสำหรับการดำเนินโครงการใหม่ ๆ ถูกตัดทอนลง (no place to cut expenditures and cutbacks not being prioritized) ซึ่งเป็นผลร้ายต่อความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (strong resistance to change) การรวมอำนาจการตัดสินใจมีมากขึ้นเมื่อผู้นำต้องการควบคุมทรัพยากรที่ลดจำนวนลง (centralized decisions) ความผิดพลาดต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นได้ ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างเกิดความกลัวความผิดพลาดในการตัดสินใจหรือปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยงสูงหากปราศจากการรับรองจากหัวหน้า ผู้นำมักหาแพะรับบาปในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น (scapegoated administrators) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดและความวิตกกังวล ความน่าเชื่อถือของผู้ในระดับสูงลดลง (low credibility of administrators) เนื่องจากการปฏิเสธความผิดพลาดดังกล่าว องค์การมีแนวโน้มวางแผนการปฏิบัติงานระยะสั้น ๆ ส่วน

การวางแผนระยะยาวถูกยกเลิกไป (neglected planning) รวมถึงการศึกษาของซอฮาล (Sohal, 1998) ที่ว่าแนวปฏิบัติที่ดีขององค์การประกอบไปด้วยการมีวิสัยทัศน์และพันธกิจระยะยาวและสามารถสื่อสารไปยังบุคคลทุกคนในองค์การ ความมุ่งมั่นของผู้นำในการส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาทักษะแก่พนักงาน พนักงานทุกคนขององค์การต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า การสร้างวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีมและกิจกรรมกลุ่มขนาดเล็ก การเน้นพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมมากกว่าการใช้เทคโนโลยีระดับสูงเกินความจำเป็น และการส่งเสริมความเป็นอยู่และการศึกษาแก่ชุมชน

5. การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

ผลการวิจัยพบว่าการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ โดยปรากฏอิทธิพลทางตรงในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และปรากฏอิทธิพลทางอ้อมในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณผ่านทางความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ โดยผู้ปฏิบัติงานที่เป็นคนรุ่นใหม่เป็นคนที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย จึงให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมโดยเฉพาะการทำงานกับผู้บริหารที่เป็นคนรุ่นเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานที่มีส่วนร่วมน้อยเกิดจากความไม่เข้าใจในตัวบ่งชี้รวมถึงความเบื่อหน่ายเนื่องจากการต้องทำงานซ้ำซ้อนซึ่งมีสาเหตุมาจากการพัฒนาฐานข้อมูลที่ขาดความเชื่อมโยงกัน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพ อาทิ คอกท์ (Kokt, 2009) ที่กล่าวว่า การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในองค์การเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม 3 ประการคือ สภาพแวดล้อมระดับมหภาค สภาพแวดล้อมทางการตลาด และสภาพแวดล้อมระดับจุลภาค โดยที่สภาพแวดล้อมระดับจุลภาคเป็นเรื่องที่สำคัญกับการดำเนินการขององค์การ โดยเป็นเรื่องของการจัดการซึ่งผูกติดกับวัฒนธรรมองค์การผ่านทางโครงสร้างและกลยุทธ์ขององค์การ องค์การที่มีฐานคิดที่มุ่งเน้นลูกค้า องค์การนั้นย่อมใช้กลยุทธ์การบริหารคุณภาพโดยรวมซึ่งเผยให้เห็นถึงค่านิยมภายในองค์การอันส่งผลวัฒนธรรมคุณภาพ ส่วนวัฒนธรรมคุณภาพที่จับต้องได้คู่ได้จากการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมทางการตลาดในเรื่องของความเป็นเลิศในการบริการ การทำงานเป็นทีม ความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนแบ่งทางการตลาด ผู้นำทางการตลาด และผลตอบแทนการลงทุน รวมถึงการศึกษาของโดมอวิช และวิดอวิช (Domovic & Vidovic, 2009) ที่กล่าวว่าคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษามี 2 มุมมองด้วยกัน ประการแรกเป็นการมองจากบนลงล่าง (top-down perspective) ในมุมมองนี้คุณภาพการศึกษาจะพิจารณาจากบริบทของกฎหมายและกลไกการประกันคุณภาพภายนอกที่ควบคุมสถาบันอุดมศึกษา ส่วนประการที่สองเป็นการมองจากล่างขึ้นบน (bottom-up perspective) โดยพิจารณาจากสิ่งที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพซึ่งเป็นวาทกรรมที่มีความหมายโดยนัยว่าคุณภาพหมายถึงค่านิยมร่วมและความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกทุกคนในสถาบันอุดมศึกษา เช่นเดียวกับเดวิสสัน และอัลซาลกานา (Davison & Al-Shaghana, 2007) ที่ว่าการนำเทคนิคที่ช่วยในการบริหารคุณภาพแบบซิกม่า ซิกม่า (six sigma) ซึ่งช่วยลดของเสียในกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ส่งผลให้องค์การมีวัฒนธรรมคุณภาพสูงขึ้น โดยมีปัจจัยทางวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง (cultural change agents) วัฒนธรรมคุณภาพ ได้แก่ ความมุ่งมั่นของผู้นำระดับสูงในเรื่องคุณภาพ การสร้างจิตสำนึกคุณภาพ การฝึกอบรม การมีส่วนร่วมของพนักงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้เกณฑ์ในเรื่องคุณภาพ ในขณะที่วัฒนธรรมคุณภาพประกอบไปด้วยภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม การเอื้ออำนาจการตัดสินใจ การเน้น

ลูกค้า การสื่อสารแบบเปิด ความสัมพันธ์กับผู้ผลิต นวัตกรรมและการเรียนรู้ การเน้นกระบวนการ และความภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของกาลเลียร์ และโกธบาเดียน (Gallear & Ghobadian, 2004) ที่ว่าเงื่อนไขที่จำเป็นมากที่สุดต่อการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การให้เอื้อต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมหรือที่เรียกว่าวัฒนธรรมคุณภาพ ได้แก่ วิสัยทัศน์และการนำองค์การของผู้บริหารระดับสูง การมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนและต่อเนื่องของผู้บริหารระดับสูง ความมุ่งมั่นและการสนับสนุน หลักการบริหารคุณภาพโดยรวมของผู้บริหารในทุกระดับขององค์การ การทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ และพนักงานทุกระดับสัญญาว่าจะปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการศึกษาของเอราณี, เบสเคส และเลฟ (Irani, Beskese, & Love, 2004) ที่กล่าวว่าองค์การที่มีความโดดเด่นในด้านการบริหารคุณภาพ โดยรวมจัดเป็นองค์การที่มีวัฒนธรรมคุณภาพเข้มแข็ง ซึ่งมีส่วนสนับสนุนต่อความสามารถในการแข่งขันและการดำเนินการทางธุรกิจ โดยมีการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมภายในทั้งระดับบุคคลและระดับองค์การเพื่อรองรับการบริหารคุณภาพโดยรวม วัฒนธรรมดังกล่าวเป็นการให้ความสำคัญกับลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำเรื่องของนวัตกรรมมาเป็นตัวสนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมที่เข้มแข็งโดยเป็นการร่วมมือกันระหว่างนักคิดและนักปฏิบัติ และการศึกษาของดีเทอร์ท, ชโรเดอร์ และคูเด็ค (Detert, Schroeder, & Cudeck, 2003) ที่ว่าความล้มเหลวของการนำระบบการจัดการคุณภาพไปใช้คือความไม่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการหลอมรวมวัฒนธรรมของสถานศึกษาเข้ากับการจัดการคุณภาพประกอบไปด้วยการมีวิสัยทัศน์ร่วม การมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการ การมุ่งเน้นวัตถุประสงค์ระยะยาว การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมกับสถานศึกษา ความร่วมมือ การตัดสินใจที่อิงข้อมูล การมุ่งเน้นที่ระบบ และคุณภาพที่ต้นทุนเดียวกัน รวมถึงการศึกษาของจอห์นสัน (Johnson, 2000) ที่ว่าหัวหน้างานมีการรับรู้หลักการและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพในแผนก หรือฝ่ายรวมถึงการบูรณาการของหลักการและวิธีการปฏิบัติดังกล่าวเข้ากับเป้าหมายขององค์การสูงกว่าพนักงานทั่วไปในทั้ง 9 หมวดซึ่งพัฒนามาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมัลคัมบัลด์ริจ และรางวัลคุณภาพของประธานาธิบดี (the president's quality award) ได้แก่ ผู้นำระดับสูงสนับสนุนเรื่องคุณภาพ การวางแผนกลยุทธ์เรื่องคุณภาพ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ การฝึกอบรมเรื่องคุณภาพ การให้คุณค่า การเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการเข้าร่วม การทำงานร่วมกันเป็นทีมในการปรับปรุงคุณภาพ การวิเคราะห์และระบบการวัด และการประกันคุณภาพ ด้วยเหตุนี้ผู้นำระดับสูงควรมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การแบบเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงาน (egalitarian culture) ด้วยการเอื้ออำนาจการตัดสินใจและการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้รางวัลสำหรับความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน

6. เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่าเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ในขณะที่ผลการวิจัยเชิงปริมาณกลับปรากฏว่ามีอิทธิพลทางตรงอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้วยเหตุนี้การผสมผสานผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจึงไม่สามารถดำเนินการได้ เช่นเดียวกับ

ปัจจัยระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพ การศึกษาซึ่งพบว่ามีอิทธิพลทางตรงต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ เฉพาะในผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ส่วนในการวิจัยเชิงปริมาณนั้นผู้วิจัยไม่ได้นำปัจจัยทั้งสองมา กำหนดเป็นตัวแปรแฝงในกรอบแนวคิดการวิจัยตั้งแต่แรก ซึ่งเมื่อพิจารณาจากเหตุผลในการวิจัยครั้งนี้ที่ต้องมี การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพก็เพื่อที่จะนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลของทั้ง สองวิธีการมาผสมผสานกันเพื่อทำการเปรียบเทียบและยืนยันความถูกต้องของผลการวิจัยทั้งหมดซึ่ง ก่อให้เกิดความเข้าใจต่อปัญหาการวิจัยได้ดีกว่าการใช้วิธีวิทยาและวิธีการวิจัยอย่างใดอย่างหนึ่งเพียง อย่างเดียว (Creswell and Plano Clark, 2011) การอภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากปัจจัยทั้ง สามประการข้างต้นจึงไม่สอดคล้องกับเหตุผลในการวิจัยครั้งนี้และไม่สามารถยืนยันความถูกต้องของ ผลการวิจัยทั้งหมดได้

7. วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ผลลัพธ์จากการบูรณาการโมเดลสมการโครงสร้างวัฒนธรรมคุณภาพของ ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งได้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเข้ากับแผนภาพแสดง แนวคิดปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งได้จากการ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกับตัวแบบวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาของ สมาคมมหาวิทยาลัยแห่งภาคพื้นยุโรป (European University Association, 2006) ที่เน้นใช้คำว่า วัฒนธรรมคุณภาพก็เพื่อแสดงให้เห็นว่าคุณภาพเป็นค่านิยมร่วมและเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของ สมาชิกทุกคนในสถาบันอุดมศึกษาซึ่งสอดคล้องกับวัฒนธรรมคุณภาพแบบปฏิรูปของฮาร์วีย์ และ สแตนเชเคอร์ (Harvey & Stensaker, 2008) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพให้เกิดขึ้นภายใน สถาบันอุดมศึกษาซึ่งแม้ว่ารัฐบาลจะเป็นผู้ริเริ่มเรื่องของวัฒนธรรมคุณภาพแต่สถาบันอุดมศึกษาก็มี การนำมาปรับใช้อย่างเหมาะสมและมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง วัฒนธรรม คุณภาพจึงไม่ต่างไปจากวิถีการปฏิบัติงานตามปกติและเป็นไปตามความคาดหวังของทีมผู้ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของเอตเลอร์ส (Ehlers, 2009) ที่ว่าความรู้ ทักษะ เจตคติ และ พฤติกรรมที่มีสมรรถนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนในสถาบันอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นพื้นฐาน สำหรับกระบวนการพัฒนาคุณภาพเช่นเดียวกับชาลนอร์นค์ พรุ่งโรจน์ (2554) ที่กล่าวว่าวิถีชีวิต คุณภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกคนที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาของสถานศึกษามีความรู้ความ เข้าใจและเห็นความสำคัญในเรื่องของการประเมินคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของ รัฐ: การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ระบบฐานข้อมูลการประเมินคุณภาพ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ดังต่อไปนี้

1.1 ควรส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานที่เป็นคนรุ่นใหม่ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษาตามแนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาทั้ง 4 ขั้นตอน คือ การวางแผนการประเมินคุณภาพ การดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน การประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน และการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินคุณภาพ โดยเฉพาะในการประสานการทำงานกับผู้บริหารระดับสูงกว่าที่เป็นคนรุ่นราวคราวเดียวกันซึ่งสามารถพูดคุยกันรู้เรื่อง ทั้งนี้เพราะผู้ปฏิบัติงานรุ่นใหม่เป็นคนที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงโดยเฉพาะเรื่องของการประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นเรื่องใหม่

1.2 ควรสร้างความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพทั้ง 3 ด้านให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ ความมุ่งมั่นด้านอารมณ์ซึ่งแสดงออกถึงความภาคภูมิใจและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการมีส่วนร่วมในเป้าหมายคุณภาพขององค์กร ความมุ่งมั่นด้านความรู้ซึ่งแสดงออกถึงการยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายคุณภาพขององค์กรรวมถึงการมีความรู้สึกร่วมถึงความสำคัญของเป้าหมายดังกล่าว และความมุ่งมั่นด้านพฤติกรรมซึ่งแสดงออกถึงการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังและความเต็มใจที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพขององค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานต้องมีความตระหนักในเรื่องของการทำงานที่มีคุณภาพโดยถือว่าเรื่องของคุณภาพเป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผู้บริหารบ่อยอาจส่งผลต่อการกำหนดนโยบายในเรื่องคุณภาพตามมา

1.3 ผู้บริหารทุกระดับควรให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับเรื่องของการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยการกำหนดนโยบายที่เหมาะสมผ่านมติที่ประชุมของสภามหาวิทยาลัย ทั้งในเรื่องของการประเมินผลการปฏิบัติงานและการกระจายภาระงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเพื่อลดความเบื่อหน่ายของผู้ปฏิบัติงานอันเนื่องมาจากการต้องทำงานซ้ำซ้อนและใช้เวลานานในการกรอกข้อมูลลงในเอกสารต่าง ๆ แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะยอมรับว่าการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพเป็นสิ่งที่มีผลบังคับทางกฎหมายไม่สามารถปฏิเสธการดำเนินงานได้ก็ตาม

1.4 การนำหลักการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพให้เกิดขึ้นแก่ผู้ปฏิบัติงานและสถาบันในหลายรูปแบบ อาทิ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม การจัดการเชิงกลยุทธ์ การปฏิบัติทั้งหลายที่สามารถก่อให้เกิดผลที่เป็นเลิศหรือวิธีปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เป็นต้น

หลักการบริหารจัดการเหล่านี้แม้จะเป็นเรื่องที่ดีแต่การประยุกต์ใช้มากกว่าหนึ่งหลักการภายในเวลาเดียวกันย่อมก่อให้เกิดความสับสนและเพิ่มภาระงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

1.5 ควรมีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปใช้ปรับระบบการบริหารจัดการโดยผู้บริหารระดับสูงลงมากำกับดูแลด้วยตนเองโดยสะท้อนให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยเริ่มจากการสร้างความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาเป็นอันดับแรก

1.6 ควรให้รางวัลยกย่องหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือมีความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในหน่วยงานของตนและยังเป็นแบบอย่างให้หน่วยงานอื่นได้ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อนำไปสู่การปรับระบบการทำงาน

1.7 การอบรมชี้แจงไม่อาจสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาให้แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้อย่างแท้จริงหากตัวบ่งชี้คุณภาพมีการเปลี่ยนแปลงบ่อยเกินไป

1.8 ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในตัวบ่งชี้และเกณฑ์จนถึงขั้นที่สามารถอธิบายและตอบคำถามได้ตรงประเด็นซึ่งจะทำให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ปฏิบัติงานง่ายขึ้น

1.9 ควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์สูงถึงพัฒนาการของการประเมินคุณภาพการศึกษา และควรสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ และหากเป็นไปได้ควรพัฒนาผู้ปฏิบัติงานทุกระดับไปสู่การเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาซึ่งทำให้เข้าใจระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาได้ดีขึ้น

1.10 ควรพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ที่กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานกรอกข้อมูลควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานตามปกติ ซึ่งทำให้สามารถดึงข้อมูลดังกล่าวมาใช้เป็นสารสนเทศสำหรับจัดทำรายงานตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพเป็นการลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่ความร่วมมือในการทำงาน โดยกรณีผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูลบนฐานข้อมูลควรมีระบบติดตามการกรอกข้อมูลผลการดำเนินงานโดยแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อบังคับใช้มาตรการในระบบประเมินผลงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งต่อไปควรนำโมเดลสมการโครงสร้างที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกันซึ่งได้แก่ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาเอกชนหรือวิทยาลัยชุมชน โดยอาจปรับเปลี่ยนตัวแปรให้เหมาะสมกับลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเหล่านั้น และควรมีการวิเคราะห์กลุ่มพหุ (multi-group analysis) เพื่อตรวจสอบความไม่แปรปรวนของโมเดลสมการโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นโดยเปรียบเทียบระหว่างเพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงาน และประเภทสถาบันอุดมศึกษา

2.2 ในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งต่อไปควรมีการจัดกลุ่ม (families) ของไฟล์ข้อมูลปฐมภูมิ (primary document) ตามลักษณะตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วม เช่น เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สายงาน และประเภทสถาบันอุดมศึกษา ก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูลระดับข้อความและระดับแนวคิดทั้งนี้เพื่อสร้างความเข้าใจต่อปัญหาการวิจัยได้ดียิ่งขึ้น

2.3 ในการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการโดยใช้รูปแบบคู่ขนานเข้าหากันครั้งต่อไป ควรใช้เทคนิคการวิจัยแบบยืนยันผลลัพท์เชิงปริมาณ (the data-validation variant) ซึ่งเป็นแบบการวิจัยที่ต้องการยืนยันความถูกต้องของข้อค้นพบเชิงปริมาณที่ได้จากการใช้คำถามแบบปลายปิด ซึ่งทำได้โดยการเพิ่มข้อความเชิงคุณภาพแบบปลายเปิดจำนวนไม่มากนักไว้ในแบบสอบถามหรือแบบสำรวจเชิงปริมาณแล้วนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมาใช้สนับสนุนข้อค้นพบเชิงปริมาณ ซึ่งได้มาจากการวิจัยเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจึงอยู่ในเครื่องมือเพียงชิ้นเดียว โดยในปัจจุบันมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ช่วยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพสำหรับการวิจัยรูปแบบนี้โดยตรง

2.4 การบูรณาการโมเดลสมการโครงสร้างกับแผนภาพแสดงแนวคิดปรากฏการณ์วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐในการวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดโมเดลการวิจัยใหม่ซึ่งในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งต่อไปสามารถนำโมเดลนี้ไปใช้วิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง และในการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งต่อไปก็สามารถนำโมเดลนี้ไปใช้เป็นกรอบโครงสร้าง (tentative framework) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

2.5 ในการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการครั้งต่อไปควรออกแบบวิจัยแบบหลายขั้นตอน (the multiphase design) ซึ่งเป็นแบบการวิจัยที่เชื่อมโยงการออกแบบวิจัยแบบคู่ขนานเข้าหากันเข้ากันกับวิธีการวิจัยสองช่วงเวลาที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งแบบการวิจัยนี้เหมาะกับการศึกษาแบบพหุระดับ (multi-level analysis) ที่ใช้วิธีการแตกต่างกันในแต่ละระดับ อาทิ วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา นอกจากจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรแฝงระดับผู้ปฏิบัติงานแล้วยังได้รับอิทธิพลจากตัวแปรแฝงระดับองค์การด้วยเช่นกัน เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

หนังสือ

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. (2529). *ศาสตร์แห่งการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โสภิต ผ่องเสรี และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์. (2549). *แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS*. กรุงเทพฯ: สามลดา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554ก). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2547). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: พรินทวานกราฟฟิค.

_____. (2550). *รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก ระดับอุดมศึกษา (พ.ศ.2544-2548)*. กรุงเทพฯ.

_____. (2553ก). *อภิธานศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา (QA Glossary)*. นครปฐม: พิสิทธ์เซ็นเตอร์.

_____. (2553ค). *วิสัยทัศน์สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)*. กรุงเทพฯ.

_____. (2553ง). *รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ.2549-2553)*. กรุงเทพฯ.

วารสารวิชาการ

เยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และปิ่นนธร ชัชวรัตน์. (2550). กลยุทธ์การพัฒनावัฒนธรรมคุณภาพ การศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. *วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 2(2), 126-138.

สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบวัฒนธรรมคุณภาพกับ คุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะ ศึกษาศาสตร์ มศว.*, 1(2), 68-77.

อิสระ ทองสามสี. (2555ก). ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของการพัฒनावัฒนธรรมคุณภาพในองค์การ: การสังเคราะห์บทความวิจัยตั้งแต่ปี ค.ศ.1991 เป็นต้นมา. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(2), 197-204.

_____. (2555ข). วัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย หอการค้าไทย*, 32(1), 29-42.

อิสระ ทองสามสี และอาคม ใจแก้ว. (2555). การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ. *วารสาร มทร.อีสาน*, 5(1), 114-123.

จุลสาร

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2553ข). การเสวนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา. *จุลสารประชาคมประกัน คุณภาพการศึกษา*, 8(2), 3-7.

หนังสือพิมพ์

ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์. (2553, 23 สิงหาคม). คุยกับ ผอ.สมศ.: “วัฒนธรรมคุณภาพ”ในสถานศึกษา เริ่มสร้างอย่างไร. *มติชน*, หน้า 23.

_____. (2554, 6 มิถุนายน). คุยกับ ผอ.สมศ.: ทศนคตที่ดี...จุดเริ่มต้นสู่คุณภาพ. *มติชน*, หน้า 23.

_____. (2555, 13 กรกฎาคม). สมศ.เผยผลประเมิน รร. รอบสาม. *เดลินิวส์*, หน้า 22.

สุพจน์ เอี้ยงกฤษกร. (2555, 15 กรกฎาคม). การประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษารอบที่ 3 ของ สมศ. *แนวหน้า*, หน้า 5.

เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ

นิพนธ์ พัวพงศกร, ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และดิลกะ ลัทธพิพัฒน์. (2555, กุมภาพันธ์). *ความเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษากับตลาดแรงงาน: คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา และการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ*. เอกสารประกอบการสัมมนาประจำปี 2554 ยกเครื่องการศึกษาไทย: สู่อุตสาหกรรมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง. กรุงเทพฯ.

ปรีชญานันท์ นักพ็อน. (2552, ธันวาคม). *กลไกการควบคุมความเป็นอิสระของสถาบันอุดมศึกษาไทยผ่านระบบประกันคุณภาพการศึกษา*. เอกสารประกอบระหว่างการประชุมรวมบทคัดย่อบทความวิชาการและงานวิจัย การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 10, หาดใหญ่, สงขลา.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, ศุภณัฐ ศศิวิวัฒน์ และเบ๊งค์ งามอรุณโชติ. (2555, กุมภาพันธ์). *ระบบการบริหารและการเงินเพื่อสร้างความรับผิดชอบในการจัดการศึกษา*. เอกสารประกอบการสัมมนาประจำปี 2554 ยกเครื่องการศึกษาไทย: สู่อุตสาหกรรมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง. กรุงเทพฯ.

เอกสารอัดสำเนา

จันทน์ เพชรานนท์. (2554). *การตรวจเยี่ยมสถานศึกษาอย่างมืออาชีพ*. (สำเนา)

ทิพย์ นิลนพคุณ. (2554). *ขั้นตอนการทำงานและการประสานงานกับ สมศ.* (สำเนา)

เว็บไซต์ทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554ข). *บุคลากรอุดมศึกษา 2554 ภาคเรียนที่ 1 ในสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด จำแนกตามสถาบัน/กลุ่มสถาบัน/เขต/ประเภทบุคลากร (ผู้มีหน้าที่สอนและปฏิบัติการ)*. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.info.mua.go.th/information/index.php>

Books

Arbuckle, J. L. (2011). *IBM SPSS Amos 20 user's guide*. New York, NY: IBM corporation.

Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods*. (2nd ed.). California, CA: Sage.

_____. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. (2nd ed.). California, CA: Sage.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2007). *Design and conducting mixed methods research*. London: Sage.

_____. (2011). *Design and conducting mixed methods research*. (2nd ed.). California, CA: Sage.

European University Association. (2005a). *Developing an internal quality culture in European university: Report on the quality culture project round II-2004*. Belgium

_____. (2005b). *Developing an internal quality culture in European university: Report on the quality culture project 2002-2003*. Belgium.

_____. (2006). *Quality culture in European universities: A bottom-up approach: report on the three rounds of the quality culture project 2002-2006*. Belgium.

_____. (2007). *Embedding quality culture in higher education: A selection of papers from the 1st European forum for quality assurance*. Belgium.

_____. (2010). *Examining quality culture: Part 1-quality assurance processes in higher education institutions*. Belgium.

_____. (2011). *Building bridges: Making sense of quality assurance in European, national and institutional contexts*. Belgium.

- Friese, S. (2011). *ATLAS.ti 6 user guide and reference*. Berlin: Scientific Software Development.
- Garson, D. (2012). *Structural equation modeling*. North Carolina, NC: Statistical Associates Publishing.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2008). *Understanding and managing organizational behaviour*. (5th ed.). New Jersey, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). New Jersey, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hesse-Biber, S. N. (2010). *Mixed methods research: Merging theory with practice*. New York, NY: The Guilford Press.
- Johnson, B. (2010). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. (4th ed.). California, CA: Sage.
- Jones, G. R. (1995). *Organizational theory: Text and cases*. Massachusetts, MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Kline, R. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. (3rd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Kreitner, R. (2009). *Principles of management*. (8th ed.). China: South-Western.
- Lawler, E. E. (1986). *High-involvement management*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lin, N. (1976). *Foundations of social research*. New York, NY: McGraw-Hill.
- McAuley, J., Duberley, J., & Johnson, P. (2007). *Organization theory: Challenges and perspectives*. England: Pearson Education Limited.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2010). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practice*. (5th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Teddlie, C., & Tashakkori, A. (2003). *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. California, CA: Sage.

_____. (2009). *Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences*. California, CA: Sage.

Travers, M. (2007). *The new bureaucracy: Quality assurance and its critics*. United Kingdom: The Policy Press.

Journals

Abraham, M., Fisher, T., & Crawford, J. (1997). Quality culture and the management of organization change. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 14(6), 616-636.

Adebanjo, D., & Kehoe, D. (1998). An evaluation of quality culture problems in UK Companies. *International Journal of Quality Science*, 3(3), 275-286.

_____. (1999). An investigation of quality culture development in UK industry. *International Journal of Operations and Production Management*, 19(7), 633-650.

Adomavičienė, G., & Pukelytė, R. (2010). KOKYBĖS KULTŪRA AUKŠTOJO MOKSLO INSTITUCIJOSE: DIMENSIJOS IR KRITERIJAI. (Lithuanian) *Vocational Education: Research and Reality*, 19(1), 12-21.

Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.

Baruch, Y., & Holtom, B. C. (2008). Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human Relations*, 61(8): 1139-1160.

- Breetz, H. L., Fisher-Vanden, K., Jacobs, H., & Schary, C. (2005). Trust and communication: Mechanisms for increasing farmers' participation in water quality trading. *Land Economics*, 81(2), 170-190.
- Bunda, N., & Baci, L. (2009). Continuity and change: building a quality culture in the Romanian educational system. *Contemporary Issues in Education Research*, 2(4), 71-76.
- Burt, R. S. (1976). Interpretational confounding of unobserved variables in structural equation models. *Sociological Methods & Research*, 5(1), 3-52.
- Cameron, K., & Sine, W. (1999). A framework for organizational quality culture. *Quality Management Journal*, 6(4), 7-25.
- Cavaljuga, S., & Nikolic, A. (2009). Self-evaluation/self-assessment as part of quality culture in higher education-an example of the faculty of medicine, university of Sarajevo. *TTEM: Technics Technologies Education Management*, 4(1), 3-14.
- Cheng, M. (2010). Audit cultures and quality assurance mechanisms in England: A study of their perceived impact on the work of academics. *Teaching in Higher Education*, 15(3), 259-271.
- Collins, K., & O'Cathain, A. (2009). Ten point about mixed methods research to be considered by the novice researcher. *International Journal of Multiple Research Approaches*, 3(1), 2-7.
- Curran, P., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1(1), 16-29.
- Davison, L., & Al-Shaghana, K. (2007). The link between six sigma and quality culture-an empirical study. *Total Quality Management and Business Excellence*, 18(3), 249-265.

- Demirbag, M., & Sahadev, S. (2008). Exploring the antecedents of quality commitment among employees: An empirical study. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 25(5), 494-507.
- Dellana, S., & Hauser, R. (1999). Toward defining the quality culture (cover story). *Engineering Management Journal*, 11(2), 11-15.
- Deshpandé, R. (1986). Truth tests and utility tests: Private sector decision-maker's frames of reference for social science research. *Social Science Quarterly*, 67(1), 39-52.
- Detert, J. R., Schroeder, R. G., & Cudeck, R. (2003). The measurement of quality management culture in schools: Development and validation of the SQMCS. *Journal of Operations Management*, 21(3), 307-328.
- Detert, J. R., Louis, K. S., & Schroeder, R. G. (2001). A culture framework for education: Defining quality values and their impact in U.S. high schools. *School Effectiveness and School Improvement*, 12(2), 183-212.
- Dew, J. (2009). Quality issues in higher education. *The Journal for Quality and Participation*, 32(1), 4-9.
- Ehlers, U.D. (2007). Quality literacy-competencies for quality development in education and e-learning. *Educational Technology and Society*, 10(2), 96-108.
- _____. (2009). Understanding quality culture. *Quality Assurance in Education*, 17(4), 343-363.
- Elçi, M., Kitapçı, H., & Ertürk, A. (2007). Effects of quality culture and corporate ethical values on employee work attitudes and job performance in Turkey: An integrative approach. *Total Quality Management and Business Excellence*, 18(3), 285-302.
- Fife, J. (2001). Qualitative and quantitative measures: One driver of a quality culture. *New Directions for Institutional Research*, 112, 97-108.

- Gallear, D., & Ghobadian, A. (2004). An empirical investigation of the channels that facilitate a total quality culture. *Total Quality Management and Business Excellence*, 15(8), 1043-1067.
- Grossman, G. M., Sands, M. K., & Brittingham, B. (2010). Teacher education accreditation in Turkey: The creation of a culture of quality. *International Journal of Educational Development*, 30(1), 102-109.
- Harnesk, R. (2004). Partnership with internal customers-a way to achieve increased commitment. *The TQM Magazine*, 16(1), 26-32.
- Harvey, L., & Stensaker, B. (2008). Quality culture: Understandings, boundaries and linkages. *European Journal of Education*, 43(4), 427-442.
- Hildebrandt, S. (1991). Quality culture and TQM. *Total Quality Management*, 2(1), 1-15.
- Hood, C. (1995). The 'New Public Management' in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20, 93-109.
- Irani, Z., Beskese, A., & Love, P. E. D. (2004). Total quality management and corporate culture: Constructs of organizational excellence. *Technovation*, 24(8), 643-650.
- Jackson, P. R. (2004). Employee commitment to quality: Its conceptualization and measurement. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 21(7), 714-730.
- Johns, N., & Chesterton, J. (1994). ICL Kidsgrove: Engineering a quality culture. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6(1/2), 25-29.
- Johnson, J. (2000). Differences in supervisor and non-supervisor perceptions of quality culture and organizational climate. *Public Personnel Management*, 29(1), 119-128.

- Johnson, R. B. (1998). Toward a theoretical model of evaluation utilization. *Evaluation and Program Planning*, 21(1), 93-110.
- Kanji, G., & Wong, A. (1998). Quality culture in the construction industry. *Total Quality Management*, 9(4/5), 133-140.
- Kanji, G., & Yui, H. (1997). Total quality culture. *Total Quality Management*, 8(6), 417-428.
- Katiliute, E., & Neverauskas, B. (2009). Development of quality culture in the universities. *Economics and Management*, 1(1), 1069-1076.
- Kokt, D. (2009). A model for establishing a quality culture in a major private security company. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(8), 787-798.
- Kull, T. J., & Wacker, J. G. (2010). Quality management effectiveness in Asia: the influence of culture. *Journal of Operations Management*, 28(3), 223-239.
- Lo, T. Y. (2002). Quality culture: A product of motivation within organization. *Managerial Auditing Journal*, 17(5), 272-276.
- Naor, M., Goldstein, S. M., Linderman, K. W., & Schroeder, R. G. (2008). The role of culture as driver of quality management and performance: Infrastructure versus core quality practices. *Decision Sciences*, 39(4), 671-702.
- Ntungu, C. (2007). Quality culture in government: The pursuit of a quality management model. *Total Quality Management and Business Excellence*, 18(1/2), 135-145.
- Reddy, Y. M. (2008). Global accreditation systems in management education: A critical analysis. *South Asian Journal of Management*, 15(2), 61-80.

- Smeenk, S., Teelken, C., Eisinga, R., & Doorewaard, H. (2006). The effects of HRM practices and antecedents on organizational commitment among university employees. *International Journal of Human Resource Management*, 17(12), 2035-2054.
- _____. (2009). Managerialism, organizational commitment, and quality of job performances among European university employees. *Research in Higher Education*, 50(6), 589-607.
- Snape, E., Wilkinson, A., & Redman, T. (1996). Cashing in on quality? pay incentives and the quality culture. *Human Resource Management Journal*, 6(4), 5-17.
- Sohal, A. S. (1998). Assessing manufacturing/quality culture and practices in Asian companies. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 15(8/9), 920-930.
- Stamatelos, G., & Stamatelos, A. (2009). The role of engineering laboratories in the establishment of a quality culture in higher education in Greece. *European Journal of Engineering Education*, 34(1), 1-13.
- Tang, S.L., Aoieong, R.T.M. & Tsui, C.S.L. (2009). Quality culture auditing for engineering consultants. *Journal of Management in Engineering*, 25(4), 204-213.
- Thomas, G., Zolin, R., & Hartman, J. L. (2009). The central role of communication in developing trust and its effect on employee involvement. *Journal of Business Communication*, 46(3), 287-310.
- Tschannen-Moran, M. (2001). Collaboration and the need for trust. *Journal of Educational Administration*, 39(4), 308-331.
- Tungkunan, P., Leekitchwatana, P., Pimsarn, N., & Chumnum, S. (2008). Strategic plan for developing quality culture at eastern school of the office of vocational education commission, Thailand. *ABAC Journal*, 28(2), 52-63.

- Watson, M. A., & Gryna, F. M. (2001). Quality culture in small business: Four case studies. *Quality Progress*, 34(1), 41-48.
- Winn, B. A., & Cameron, K. S. (1998). Organizational quality: An examination of the Malcolm Baldrige national quality framework. *Research in Higher Education*, 39(5), 491-512.
- Woods, J. (1997). The six values of a quality culture. *National Productivity Review (Wiley)*, 16(2), 49-55.
- Wu, S. J., Zhang, D. & Schroeder, R. G. (2011). Customization of quality practices: The impact of quality culture. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 28(3), 263-279.
- Yorke, M. (2000). Developing a quality culture in higher education. *Tertiary Education and Management*, 6(1), 19-36.
- Zeffane, R., Tipu, S. A., & Ryan, J. C. (2011). Communication, commitment & trust: Exploring the triad. *International Journal of Business and Management*, 6(6), 77-87.

Proceedings

- Baramki, G. (2009, March). *A quality culture-embedding QA into the life of the institution*. Keynote at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Abu Dhabi, United Arab Emirates.
- Berings, D. (2009, November). Reflection on quality culture as a substantial element of quality management in higher education. Paper presented at the fourth European quality assurance forum (EQAF) of the European university association (EUA), Copenhagen, Denmark.

_____. (2010, November). *Quality culture in higher education: From theory to practice*. Paper presented at the fifth European quality assurance forum (EQAF) of the European University Association (EUA), Lyon, France.

Harvey, L. (2007, April). *The epistemology of quality*. Paper presented at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Toronto, Canada.

_____. (2009, March). *A critical analysis of quality culture*. Paper presented at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Abu Dhabi, United Arab Emirates.

Baramki, G. (2009, March). *A quality culture-embedding QA into the life of the institution*. Keynote at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Abu Dhabi, United Arab Emirates.

Lemaitre, M. J. (2009, March). *New approaches to quality assurance in the changing world of higher education*. Keynote at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Abu Dhabi, United Arab Emirates.

Lueger, M., & Vettori, O. (2007, April). *Finding the right measure?: An interactionist view on quality cultures and the role of quality measurement*. Paper presented at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Toronto, Canada.

Sinthavalai, R., Memongkol, N., & Chainrabutra, S. (2008, September). *Quality practice and impact of culture: A study of small and medium sized manufacturing in the south of Thailand*. Paper presented at the 4th IEEE international conference (ICMIT2008), Bangkok, Thailand.

Stravinskiene, I. (2010, July). *Quality culture development: A way to organizational change*. Paper presented at the international practical seminar, Kauno kolegija, Lithuania.

Viljoen, S.J., & Van Waveren, C.C. (2008, July). *An improved model for quantifying an organizational quality culture*. Paper presented at the Portland international conference, Cape Town, South Africa.

Zadeh, S.M., & Saghaei, A. (2009, July). *Using structural equation modeling for measuring quality culture in a construction company*. Paper presented at the CIE 2009 international conference, Troyes, France.

Zeffane, R. (2010, October). *The central role of communication effectiveness in building trust climates: A longitudinal confirmatory study*. Paper presented at the 6th European conference on management, leadership & governance, Wroclaw, Poland.

Web site

Domovic, V., & Vidovic, V. V. (2009). *Development of quality culture in initial teacher education in Croatia*. Retrieved March 3, 2010, from http://htk.tlu.ee/tepe/wp-content/uploads/2009/05/domovic_vidovic.pdf

Gaskin, J. (2012). *Convergent validity*. Retrieved May 10, 2012, from http://statwiki.kolobkreations.com/wiki/Exploratory_Factor_Analysis

Dissertations

Fuinlong, C. (2000). *The use of quality assurance models in Thai colleges and universities* (Doctoral dissertation). University of Pittsburgh, United States.

Smeenk, S. (2007). *Professionalism versus managerialism? a study on HRM practices, antecedents, organizational commitment, and quality of job performances among university employees in Europe*. (Doctoral dissertation). Radboud University Nijmegen, Netherlands.

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

หนังสือ

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. (2529). *ศาสตร์แห่งการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โสภิต ผ่องเสรี และถนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์. (2549). *แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS*. กรุงเทพฯ: สามลดา.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2543). *แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา: เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก* กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554ก). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553*. กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2547). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545*. กรุงเทพฯ: พรินทวานกราฟฟิค.

_____. (2550). *รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก ระดับอุดมศึกษา (พ.ศ.2544-2548)*. กรุงเทพฯ.

_____. (2553ก). *อภิธานศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา (QA Glossary)*. นครปฐม: พิสิกส์เซ็นเตอร์.

_____. (2553ค). *วิสัยทัศน์สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)*. กรุงเทพฯ.

_____. (2553ง). *รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสอง (พ.ศ.2549-2553)*. กรุงเทพฯ.

วารสารวิชาการ

เยาวลักษณ์ มหาสิทธิวัฒน์ และปิ่นณธร ชัชวรัตน์. (2550). กลยุทธ์การพัฒนาวัดพัฒนธรรมคุณภาพ การศึกษาของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก. *วารสาร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*, 2(2), 126-138.

สมพัทธ์ เบ็ญจชัยพร. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบวัดพัฒนธรรมคุณภาพกับ คุณภาพการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ. *วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะ ศึกษาศาสตร์ มศว.*, 1(2), 68-77.

อิสระ ทองสามสี. (2555ก). ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของการพัฒนาวัดพัฒนธรรมคุณภาพในองค์การ: การสังเคราะห์บทความวิจัยตั้งแต่ปี ค.ศ.1991 เป็นต้นมา. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(2), 197-204.

_____. (2555ข). วัดพัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย หอการค้าไทย*, 32(1), 29-42.

อิสระ ทองสามสี และอาคม ใจแก้ว. (2555). การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ. *วารสาร มทร.อีสาน*, 5(1), 114-123.

จุลสาร

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2553ข). การเสวนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา. *จุลสารประชาคมประกัน คุณภาพการศึกษา*, 8(2), 3-7.

หนังสือพิมพ์

ชาญณรงค์ พรุ่งโรจน์. (2553, 23 สิงหาคม).คุยกับ ผอ.สมศ.: “วัดพัฒนธรรมคุณภาพ”ในสถานศึกษา เริ่มสร้างอย่างไร. *มติชน*, หน้า 23.

_____. (2554, 6 มิถุนายน). คุยกับ ผอ.สมศ.: ทศนคตที่ดี...จุดเริ่มต้นสู่คุณภาพ. *มติชน*, หน้า 23.

_____. (2555, 13 กรกฎาคม). สมศ.เผยผลประเมิน รร. รอบสาม. *เดลินิวส์*, หน้า 22.

สุพจน์ เอี้ยงกฤษกร. (2555, 15 กรกฎาคม). การประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษารอบที่ 3 ของ สมศ. *แนวหน้า*, หน้า 5.

เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ

นิพนธ์ พัวพงศกร, ยงยุทธ แฉล้มวงษ์ และดิลกะ ลัทธพิพัฒน์. (2555, กุมภาพันธ์). *ความเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษากับตลาดแรงงาน: คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา และการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ*. เอกสารประกอบการสัมมนาประจำปี 2554 ยกเครื่องการศึกษาไทย: สู่อุตสาหกรรมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง. กรุงเทพฯ.

ปรีชญานันท์ นักพ็อน. (2552, ธันวาคม). *กลไกการควบคุมความเป็นอิสระของสถาบันอุดมศึกษาไทยผ่านระบบประกันคุณภาพการศึกษา*. เอกสารประกอบระหว่างการประชุมรวมบทคัดย่อบทความวิชาการและงานวิจัย การประชุมวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์แห่งชาติครั้งที่ 10, หาดใหญ่, สงขลา.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, ศุภณัฐ ศศิวิวัฒน์ และเบ๊งค์ งามอรุณโชติ. (2555, กุมภาพันธ์). *ระบบการบริหารและการเงินเพื่อสร้างความรับผิดชอบในการจัดการศึกษา*. เอกสารประกอบการสัมมนาประจำปี 2554 ยกเครื่องการศึกษาไทย: สู่อุตสาหกรรมที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง. กรุงเทพฯ.

เอกสารอัดสำเนา

จันทน์ เพชรานนท์. (2554). *การตรวจเยี่ยมสถานศึกษาอย่างมืออาชีพ*. (สำเนา)

ทิพย์ นิลนพคุณ. (2554). *ขั้นตอนการทำงานและการประสานงานกับ สมศ.* (สำเนา)

เว็บไซต์ทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554ข). *บุคลากรอุดมศึกษา 2554 ภาคเรียนที่ 1 ในสถาบันอุดมศึกษาทั้งหมด จำแนกตามสถาบัน/กลุ่มสถาบัน/เขต/ประเภทบุคลากร (ผู้มีหน้าที่สอนและปฏิบัติการ)*. สืบค้นเมื่อ 27 สิงหาคม 2555, จาก <http://www.info.mua.go.th/information/index.php>

Books

Arbuckle, J. L. (2011). *IBM SPSS Amos 20 user's guide*. New York, NY: IBM corporation.

Creswell, J. W. (2003). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods*. (2nd ed.). California, CA: Sage.

_____. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. (2nd ed.). California, CA: Sage.

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2007). *Design and conducting mixed methods research*. London: Sage.

_____. (2011). *Design and conducting mixed methods research*. (2nd ed.). California, CA: Sage.

European University Association. (2005a). *Developing an internal quality culture in European university: Report on the quality culture project round II-2004*. Belgium

_____. (2005b). *Developing an internal quality culture in European university: Report on the quality culture project 2002-2003*. Belgium.

_____. (2006). *Quality culture in European universities: A bottom-up approach: report on the three rounds of the quality culture project 2002-2006*. Belgium.

_____. (2007). *Embedding quality culture in higher education: A selection of papers from the 1st European forum for quality assurance*. Belgium.

_____. (2010). *Examining quality culture: Part 1-quality assurance processes in higher education institutions*. Belgium.

_____. (2011). *Building bridges: Making sense of quality assurance in European, national and institutional contexts*. Belgium.

- Friese, S. (2011). *ATLAS.ti 6 user guide and reference*. Berlin: Scientific Software Development.
- Garson, D. (2012). *Structural equation modeling*. North Carolina, NC: Statistical Associates Publishing.
- George, J. M., & Jones, G. R. (2008). *Understanding and managing organizational behaviour*. (5th ed.). New Jersey, NJ: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W., Babin, B., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th ed.). New Jersey, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Hesse-Biber, S. N. (2010). *Mixed methods research: Merging theory with practice*. New York, NY: The Guilford Press.
- Johnson, B. (2010). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches*. (4th ed.). California, CA: Sage.
- Jones, G. R. (1995). *Organizational theory: Text and cases*. Massachusetts, MA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Kline, R. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. (3rd ed.). New York, NY: The Guilford Press.
- Kreitner, R. (2009). *Principles of management*. (8th ed.). China: South-Western.
- Lawler, E. E. (1986). *High-involvement management*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lin, N. (1976). *Foundations of social research*. New York, NY: McGraw-Hill.
- McAuley, J., Duberley, J., & Johnson, P. (2007). *Organization theory: Challenges and perspectives*. England: Pearson Education Limited.
- McShane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2010). *Organizational behavior: Emerging knowledge and practice*. (5th ed.). New York, NY: McGraw-Hill.

Teddlie, C., & Tashakkori, A. (2003). *Handbook of mixed methods in social and behavioral research*. California, CA: Sage.

_____. (2009). *Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences*. California, CA: Sage.

Travers, M. (2007). *The new bureaucracy: Quality assurance and its critics*. United Kingdom: The Policy Press.

Journals

Abraham, M., Fisher, T., & Crawford, J. (1997). Quality culture and the management of organization change. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 14(6), 616-636.

Adebanjo, D., & Kehoe, D. (1998). An evaluation of quality culture problems in UK Companies. *International Journal of Quality Science*, 3(3), 275-286.

_____. (1999). An investigation of quality culture development in UK industry. *International Journal of Operations and Production Management*, 19(7), 633-650.

Adomavičienė, G., & Pukelytė, R. (2010). KOKYBĖS KULTŪRA AUKŠTOJO MOKSLO INSTITUCIJOSE: DIMENSIJOS IR KRITERIJAI. (Lithuanian) *Vocational Education: Research and Reality*, 19(1), 12-21.

Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological Bulletin*, 103(3), 411-423.

Baruch, Y., & Holtom, B. C. (2008). Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human Relations*, 61(8): 1139-1160.

- Breetz, H. L., Fisher-Vanden, K., Jacobs, H., & Schary, C. (2005). Trust and communication: Mechanisms for increasing farmers' participation in water quality trading. *Land Economics*, 81(2), 170-190.
- Bunda, N., & Baci, L. (2009). Continuity and change: building a quality culture in the Romanian educational system. *Contemporary Issues in Education Research*, 2(4), 71-76.
- Burt, R. S. (1976). Interpretational confounding of unobserved variables in structural equation models. *Sociological Methods & Research*, 5(1), 3-52.
- Cameron, K., & Sine, W. (1999). A framework for organizational quality culture. *Quality Management Journal*, 6(4), 7-25.
- Cavaljuga, S., & Nikolic, A. (2009). Self-evaluation/self-assessment as part of quality culture in higher education-an example of the faculty of medicine, university of Sarajevo. *TTEM: Technics Technologies Education Management*, 4(1), 3-14.
- Cheng, M. (2010). Audit cultures and quality assurance mechanisms in England: A study of their perceived impact on the work of academics. *Teaching in Higher Education*, 15(3), 259-271.
- Collins, K., & O'Cathain, A. (2009). Ten point about mixed methods research to be considered by the novice researcher. *International Journal of Multiple Research Approaches*, 3(1), 2-7.
- Curran, P., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods*, 1(1), 16-29.
- Davison, L., & Al-Shaghana, K. (2007). The link between six sigma and quality culture-an empirical study. *Total Quality Management and Business Excellence*, 18(3), 249-265.

- Demirbag, M., & Sahadev, S. (2008). Exploring the antecedents of quality commitment among employees: An empirical study. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 25(5), 494-507.
- Dellana, S., & Hauser, R. (1999). Toward defining the quality culture (cover story). *Engineering Management Journal*, 11(2), 11-15.
- Deshpandé, R. (1986). Truth tests and utility tests: Private sector decision-maker's frames of reference for social science research. *Social Science Quarterly*, 67(1), 39-52.
- Detert, J. R., Schroeder, R. G., & Cudeck, R. (2003). The measurement of quality management culture in schools: Development and validation of the SQMCS. *Journal of Operations Management*, 21(3), 307-328.
- Detert, J. R., Louis, K. S., & Schroeder, R. G. (2001). A culture framework for education: Defining quality values and their impact in U.S. high schools. *School Effectiveness and School Improvement*, 12(2), 183-212.
- Dew, J. (2009). Quality issues in higher education. *The Journal for Quality and Participation*, 32(1), 4-9.
- Ehlers, U.D. (2007). Quality literacy-competencies for quality development in education and e-learning. *Educational Technology and Society*, 10(2), 96-108.
- _____. (2009). Understanding quality culture. *Quality Assurance in Education*, 17(4), 343-363.
- Elçi, M., Kitapçı, H., & Ertürk, A. (2007). Effects of quality culture and corporate ethical values on employee work attitudes and job performance in Turkey: An integrative approach. *Total Quality Management and Business Excellence*, 18(3), 285-302.
- Fife, J. (2001). Qualitative and quantitative measures: One driver of a quality culture. *New Directions for Institutional Research*, 112, 97-108.

- Gallear, D., & Ghobadian, A. (2004). An empirical investigation of the channels that facilitate a total quality culture. *Total Quality Management and Business Excellence*, 15(8), 1043-1067.
- Grossman, G. M., Sands, M. K., & Brittingham, B. (2010). Teacher education accreditation in Turkey: The creation of a culture of quality. *International Journal of Educational Development*, 30(1), 102-109.
- Harnesk, R. (2004). Partnership with internal customers-a way to achieve increased commitment. *The TQM Magazine*, 16(1), 26-32.
- Harvey, L., & Stensaker, B. (2008). Quality culture: Understandings, boundaries and linkages. *European Journal of Education*, 43(4), 427-442.
- Hildebrandt, S. (1991). Quality culture and TQM. *Total Quality Management*, 2(1), 1-15.
- Hood, C. (1995). The 'New Public Management' in the 1980s: Variations on a theme. *Accounting, Organizations and Society*, 20, 93-109.
- Irani, Z., Beskese, A., & Love, P. E. D. (2004). Total quality management and corporate culture: Constructs of organizational excellence. *Technovation*, 24(8), 643-650.
- Jackson, P. R. (2004). Employee commitment to quality: Its conceptualization and measurement. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 21(7), 714-730.
- Johns, N., & Chesterton, J. (1994). ICL Kidsgrove: Engineering a quality culture. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 6(1/2), 25-29.
- Johnson, J. (2000). Differences in supervisor and non-supervisor perceptions of quality culture and organizational climate. *Public Personnel Management*, 29(1), 119-128.

- Johnson, R. B. (1998). Toward a theoretical model of evaluation utilization. *Evaluation and Program Planning*, 21(1), 93-110.
- Kanji, G., & Wong, A. (1998). Quality culture in the construction industry. *Total Quality Management*, 9(4/5), 133-140.
- Kanji, G., & Yui, H. (1997). Total quality culture. *Total Quality Management*, 8(6), 417-428.
- Katiliute, E., & Neverauskas, B. (2009). Development of quality culture in the universities. *Economics and Management*, 1(1), 1069-1076.
- Kokt, D. (2009). A model for establishing a quality culture in a major private security company. *Total Quality Management and Business Excellence*, 20(8), 787-798.
- Kull, T. J., & Wacker, J. G. (2010). Quality management effectiveness in Asia: the influence of culture. *Journal of Operations Management*, 28(3), 223-239.
- Lo, T. Y. (2002). Quality culture: A product of motivation within organization. *Managerial Auditing Journal*, 17(5), 272-276.
- Naor, M., Goldstein, S. M., Linderman, K. W., & Schroeder, R. G. (2008). The role of culture as driver of quality management and performance: Infrastructure versus core quality practices. *Decision Sciences*, 39(4), 671-702.
- Ntungo, C. (2007). Quality culture in government: The pursuit of a quality management model. *Total Quality Management and Business Excellence*, 18(1/2), 135-145.
- Reddy, Y. M. (2008). Global accreditation systems in management education: A critical analysis. *South Asian Journal of Management*, 15(2), 61-80.

- Smeenk, S., Teelken, C., Eisinga, R., & Doorewaard, H. (2006). The effects of HRM practices and antecedents on organizational commitment among university employees. *International Journal of Human Resource Management*, 17(12), 2035-2054.
- _____. (2009). Managerialism, organizational commitment, and quality of job performances among European university employees. *Research in Higher Education*, 50(6), 589-607.
- Snape, E., Wilkinson, A., & Redman, T. (1996). Cashing in on quality? pay incentives and the quality culture. *Human Resource Management Journal*, 6(4), 5-17.
- Sohal, A. S. (1998). Assessing manufacturing/quality culture and practices in Asian companies. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 15(8/9), 920-930.
- Stamatelos, G., & Stamatelos, A. (2009). The role of engineering laboratories in the establishment of a quality culture in higher education in Greece. *European Journal of Engineering Education*, 34(1), 1-13.
- Tang, S.L., Aoieong, R.T.M. & Tsui, C.S.L. (2009). Quality culture auditing for engineering consultants. *Journal of Management in Engineering*, 25(4), 204-213.
- Thomas, G., Zolin, R., & Hartman, J. L. (2009). The central role of communication in developing trust and its effect on employee involvement. *Journal of Business Communication*, 46(3), 287-310.
- Tschannen-Moran, M. (2001). Collaboration and the need for trust. *Journal of Educational Administration*, 39(4), 308-331.
- Tungkunan, P., Leekitchwatana, P., Pimsarn, N., & Chumnum, S. (2008). Strategic plan for developing quality culture at eastern school of the office of vocational education commission, Thailand. *ABAC Journal*, 28(2), 52-63.

- Watson, M. A., & Gryna, F. M. (2001). Quality culture in small business: Four case studies. *Quality Progress*, 34(1), 41-48.
- Winn, B. A., & Cameron, K. S. (1998). Organizational quality: An examination of the Malcolm Baldrige national quality framework. *Research in Higher Education*, 39(5), 491-512.
- Woods, J. (1997). The six values of a quality culture. *National Productivity Review (Wiley)*, 16(2), 49-55.
- Wu, S. J., Zhang, D. & Schroeder, R. G. (2011). Customization of quality practices: The impact of quality culture. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 28(3), 263-279.
- Yorke, M. (2000). Developing a quality culture in higher education. *Tertiary Education and Management*, 6(1), 19-36.
- Zeffane, R., Tipu, S. A., & Ryan, J. C. (2011). Communication, commitment & trust: Exploring the triad. *International Journal of Business and Management*, 6(6), 77-87.

Proceedings

- Baramki, G. (2009, March). *A quality culture-embedding QA into the life of the institution*. Keynote at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Abu Dhabi, United Arab Emirates.
- Berings, D. (2009, November). Reflection on quality culture as a substantial element of quality management in higher education. Paper presented at the fourth European quality assurance forum (EQAF) of the European university association (EUA), Copenhagen, Denmark.

_____. (2010, November). *Quality culture in higher education: From theory to practice*. Paper presented at the fifth European quality assurance forum (EQAF) of the European University Association (EUA), Lyon, France.

Harvey, L. (2007, April). *The epistemology of quality*. Paper presented at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Toronto, Canada.

_____. (2009, March). *A critical analysis of quality culture*. Paper presented at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Abu Dhabi, United Arab Emirates.

Baramki, G. (2009, March). *A quality culture-embedding QA into the life of the institution*. Keynote at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Abu Dhabi, United Arab Emirates.

Lemaitre, M. J. (2009, March). *New approaches to quality assurance in the changing world of higher education*. Keynote at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Abu Dhabi, United Arab Emirates.

Lueger, M., & Vettori, O. (2007, April). *Finding the right measure?: An interactionist view on quality cultures and the role of quality measurement*. Paper presented at the international network for quality assurance agencies in higher education (INQAAHE) conference, Toronto, Canada.

Sinthavalai, R., Memongkol, N., & Chainrabutra, S. (2008, September). *Quality practice and impact of culture: A study of small and medium sized manufacturing in the south of Thailand*. Paper presented at the 4th IEEE international conference (ICMIT2008), Bangkok, Thailand.

Stravinskiene, I. (2010, July). *Quality culture development: A way to organizational change*. Paper presented at the international practical seminar, Kauno kolegija, Lithuania.

Viljoen, S.J., & Van Waveren, C.C. (2008, July). *An improved model for quantifying an organizational quality culture*. Paper presented at the Portland international conference, Cape Town, South Africa.

Zadeh, S.M., & Saghaei, A. (2009, July). *Using structural equation modeling for measuring quality culture in a construction company*. Paper presented at the CIE 2009 international conference, Troyes, France.

Zeffane, R. (2010, October). *The central role of communication effectiveness in building trust climates: A longitudinal confirmatory study*. Paper presented at the 6th European conference on management, leadership & governance, Wroclaw, Poland.

Web site

Domovic, V., & Vidovic, V. V. (2009). *Development of quality culture in initial teacher education in Croatia*. Retrieved March 3, 2010, from http://htk.tlu.ee/tepe/wp-content/uploads/2009/05/domovic_vidovic.pdf

Gaskin, J. (2012). *Convergent validity*. Retrieved May 10, 2012, from http://statwiki.kolobkreations.com/wiki/Exploratory_Factor_Analysis

Dissertations

Fuinlong, C. (2000). *The use of quality assurance models in Thai colleges and universities* (Doctoral dissertation). University of Pittsburgh, United States.

Smeenk, S. (2007). *Professionalism versus managerialism? a study on HRM practices, antecedents, organizational commitment, and quality of job performances among university employees in Europe*. (Doctoral dissertation). Radboud University Nijmegen, Netherlands.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ:
การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ**

เรียนผู้ตอบแบบสอบถาม

1. การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐโดยออกแบบวิจัยที่ผสมผสานวิธีการเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ
3. แบบสอบถามในการวิจัย มีทั้งหมด 8 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1	วัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ	จำนวน 15 ข้อ
ตอนที่ 2	เจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา	จำนวน 12 ข้อ
ตอนที่ 3	การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา	จำนวน 16 ข้อ
ตอนที่ 4	ความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา	จำนวน 12 ข้อ
ตอนที่ 5	ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ	จำนวน 10 ข้อ
ตอนที่ 6	การติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา	จำนวน 7 ข้อ
ตอนที่ 7	การรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยาม	จำนวน 5 ข้อ
ตอนที่ 8	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน 6 ข้อ
4. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นที่เป็นจริงของท่าน คำตอบของท่านจะมีคุณค่ายิ่งต่องานวิจัยนี้และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมคุณภาพ ผู้วิจัยจะเก็บรักษาคำตอบของท่านไว้เป็นความลับและใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นายอิสระ ทองสามสี

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

โทร. 0817484210 Email: isara8391@gmail.com

แบบสอบถามตอนที่ 1

แบบสอบถามวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ตรงกับเจตคติของท่านมากที่สุดในช่องใด แล้วกา ลง
ในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1. สถาบันอุดมศึกษาควรมีการกำหนดแผนงานที่เด่นชัด สำหรับการปรับปรุงคุณภาพการศึกษาในระยะยาว					
2. การปรับปรุงคุณภาพการศึกษาที่ส่งผลต่อนักศึกษา จำเป็นต้องได้รับงบประมาณเพิ่มเติมมากกว่าเดิม					
3. การปฏิบัติงานไม่ใช่เรื่องของความสำเร็จหรือล้มเหลว หากแต่เป็นเรื่องของการเรียนรู้เพื่อการปรับปรุง คุณภาพ					
4. คณะผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาควรเป็นผู้มีอำนาจ ตัดสินใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการศึกษาของ สถาบันอุดมศึกษา					
5. ผู้ปฏิบัติงานควรนำวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ ของสถาบันอุดมศึกษามากำหนดเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานของตน					
6. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาเกิด จากการมีเสถียรภาพและความเป็นอิสระทางวิชาการและ ความร่วมมือเป็นครั้งคราว					
7. คุณภาพการศึกษาเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานทุกคนใน สถาบันอุดมศึกษามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การ ปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน					
8. ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อ การปฏิบัติงานโดยผ่านความเห็นชอบจาก ผู้บังคับบัญชาก่อน					
9. ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องควรเป็นไปใน ลักษณะของผู้ร่วมงานมากกว่าการเป็นผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา					

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10. การทำงานทุกอย่างต้องประสบความสำเร็จโดยไม่ยินยอมให้มีความผิดพลาดเกิดขึ้น					
11. สถาบันอุดมศึกษาควรมีการสื่อสารภายในองค์กรแบบสองทางไปยังผู้ปฏิบัติงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ					
12. ความผิดพลาดในการทำงานเกิดจากบุคคลมากกว่าระบบที่ออกแบบมาเป็นอย่างดีและควรมีบทลงโทษเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ					
13. ปัญหาคุณภาพการศึกษาไม่ได้เกิดจากตัวบุคคล แต่เกิดจากระบบและกระบวนการปฏิบัติงานที่ไม่ดี					
14. สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักศึกษาและสังคมภายนอกในปัจจุบันมากกว่าการกำหนดแผนล่วงหน้าหรือวิตกกังวลต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นในอนาคต					
15. การตัดสินใจในการปฏิบัติงานควรตั้งอยู่บนของข้อเท็จจริงที่สามารถพิสูจน์ทดสอบได้					

แบบสอบถามตอนที่ 2
แบบสอบถามเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ตรงกับเจตคติของท่านมากที่สุดในช่องใด แล้วกา ลง
ในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

การประเมินคุณภาพการศึกษา...	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1. สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมทางการเมืองแบบประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง					
2. เป็นกลไกสำคัญที่ผู้มีอำนาจนำมาใช้เป็นเครื่องมือลดทอนอำนาจและความเป็นอิสระทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา					
3. มีประโยชน์ต่อการปรับปรุงการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรการศึกษา และการปฏิบัติงาน					
4. มีผลให้ผู้รับผิดชอบในการจัดการศึกษามุ่งจัดการศึกษาสู่มาตรฐานคุณภาพอย่างจริงจัง					
5. ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดทำรายงานเอกสารจำนวนมาก					
6. ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาได้รู้จักวางแผนการทำงานที่ชัดเจน มีการปฏิบัติตามแผน มีการประเมินแผน และปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวิธีการทำงานประจำวัน					
7. ผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาได้ทำงานอย่างมืออาชีพ มีการทำงานที่เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้					
8. เป็นเพียงเครื่องมือการบริหารจัดการที่อยู่ในกระแสความนิยมซึ่งไม่นานก็มีเครื่องมือประเภทอื่นมาแทน					
9. ส่งเสริมให้ผู้นำสูงสุดขององค์กรได้ใช้ภาวะผู้นำและความรู้ความสามารถในการบริหารงานอย่างเป็นระบบ และมีความโปร่งใสเพื่อพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาให้มีคุณภาพ					

การประเมินคุณภาพการศึกษา...	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
10. ประชาชนได้รับทราบข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ทำให้สามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน					
11. ประกอบไปด้วยกฎเกณฑ์/มาตรฐาน/องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดซึ่งไม่สอดคล้องกับลักษณะประจำชาติของคนไทยที่เน้นความยืดหยุ่นและความเป็นกันเอง					
12. ป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความเสมอภาคในการได้รับบริการการศึกษาอย่างทั่วถึง					

แบบสอบถามตอนที่ 3
แบบสอบถามการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดในช่องใด แล้วกา ลง
ในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ร่วมวางแผนงานด้านประกันคุณภาพของหน่วยงาน					
2. ร่วมออกแบบการเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้					
3. ร่วมประชุมรับฟังคำชี้แจงตัวบ่งชี้และการจัดทำรายงาน					
4. เข้าอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพ					
5. เป็นผู้รวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ					
6. ร่วมติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นระยะ เช่น ทุก 3, 6, 9, 12 เดือน					
7. ร่วมจัดทำรายงานประจำปีของหน่วยงาน					
8. ร่วมเป็นคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ					
9. เป็นผู้จัดเตรียมเอกสารหลักฐานให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพ					
10. ร่วมสนทนา ให้ข้อมูล ตอบคำถามคณะกรรมการประเมินคุณภาพ					
11. ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม (opening meeting)					
12. ร่วมรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพเมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม (closing meeting)					
13. ร่วมพิจารณาข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพ					
14. นำข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพไปจัดทำแผนพัฒนาในปีต่อไป					
15. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ					
16. เป็นผู้ให้ข้อมูลป้อนกลับแก่หน่วยงานในการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ					

แบบสอบถามตอนที่ 4
แบบสอบถามความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดในช่องใด แล้วกา ลง
ในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา...	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เป็นไปตามที่คาดหวังไว้					
2. มีความถูกต้องและเชื่อถือได้					
3. ประกอบไปด้วยข้อเสนอแนะที่ไม่สอดคล้องกันเป็นจำนวนมาก					
4. ข้อมูลที่ปรากฏมาจากกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสม					
5. ข้อค้นพบเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานคนอื่นในสถาบันให้การยอมรับตามอำนาจหน้าที่ของตน					
6. ข้อค้นพบเป็นสิ่งที่ท่านให้การยอมรับตามอำนาจหน้าที่ของตน					
7. ก่อให้เกิดความเสียหายต่อกฎเกณฑ์ที่สถาบันใช้อยู่					
8. นำไปสู่ประเด็นที่ต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงต่อไป					
9. รายงานผลประกอบไปด้วยตาราง แผนภูมิ และผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่มากเกินไป					
10. การวิเคราะห์ข้อมูลในรายงานผลมีความซับซ้อนเกินไป					
11. ข้อเสนอแนะมีความง่ายต่อการนำไปใช้ปฏิบัติจริง					
12. ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ ตามที่คาดหวังไว้					

แบบสอบถามตอนที่ 5
แบบสอบถามความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดในช่องใด แล้วกา ✓ ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีการปรับปรุงการทำงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา					
2. คุณภาพเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากที่สุดสำหรับการทำงาน					
3. ท่านรู้สึกว่าจะต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา					
4. เป็นเรื่องน่ายินดีที่รู้ว่าการปฏิบัติงานของท่านมีส่วนสนับสนุนต่อคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาออกไป					
5. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนสำคัญในการพัฒนาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาให้มีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น					
6. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่านส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการทำงานที่ได้คุณภาพ					
7. ถึงแม้การปฏิบัติงานของท่านจะไม่มี การตรวจสอบ แต่ท่านก็ยังให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพอยู่ดี					
8. ท่านจะไม่กังวลใด ๆ เลยหากต้องอุทิศเวลาการทำงานมากขึ้นเพื่อให้ได้คุณภาพแม้ว่าจะไม่มีการยกย่องก็ตาม					
9. คุณภาพเป็นเป้าหมายสำคัญที่สุดที่จะต้องไปให้ถึงสำหรับการปฏิบัติงานของท่าน					
10. เป็นเรื่องสำคัญสำหรับท่านที่สถาบันอุดมศึกษาให้ความสำคัญกับเรื่องของคุณภาพ					

แบบสอบถามตอนที่ 6
แบบสอบถามการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดในช่องใด แล้วกา ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

หน่วยงานของท่าน...	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. มีการส่งข้อมูลข่าวสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษามาให้ท่านทราบอย่างสม่ำเสมอ					
2. มีการรณรงค์ให้ท่านกำหนดและปฏิบัติตามคำขวัญในเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา					
3. มีการสื่อสารในเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น จดหมายข่าว อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต หนังสือเวียน บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น					
4. มีการใช้สัญลักษณ์หรือถ้อยคำในการสื่อสารที่เน้นถึงความสำคัญเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา เช่น แนวปฏิบัติที่ดี การเปรียบสมรรถนะ กระบวนการทำงาน การรื้อปรับระบบ เป็นต้น					
5. มีการจัดประชุมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษา					
6. ผู้บริหารแสดงออกทางคำพูดและการกระทำเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน					
7. มีการให้รางวัลหรือประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการดำเนินการด้านการประเมินคุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ					

แบบสอบถามตอนที่ 7
แบบสอบถามการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิยม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดในช่องใด แล้วกา ✓ ลง
ในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

สถาบันอุดมศึกษาที่ท่านสังกัด...	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อยู่ภายใต้แรงกดดันที่ต้องแข่งขันกับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ					
2. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เน้นให้ผู้บริหารประเมินมากกว่าเพื่อนร่วมงาน					
3. นำเทคนิคการบริหารจัดการของภาคเอกชนมาประยุกต์ใช้มากขึ้น					
4. อยู่ภายใต้แรงกดดันที่ต้องมีการปรับลดงบประมาณรายจ่ายอันเนื่องจากงบประมาณของรัฐลดลง					
5. วางระบบการบริหารจัดการที่มุ่งควบคุมสั่งการมากกว่ามุ่งการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน					

แบบสอบถามตอนที่ 8
แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าแต่ละรายการตรงกับความจริงของท่านในช่องใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องนั้นเพียงช่องเดียว

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี
 30 – 39 ปี 40 – 49 ปี
 50 – 59 ปี 60 ปีขึ้นไป

3. การศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี ปริญญาโท
 ปริญญาเอก
 อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 – 4 ปี 5 – 9 ปี
 10 – 14 ปี 15 – 19 ปี
 20 – 24 ปี 25 ปีขึ้นไป

5. สายงาน ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ
 ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ

6. ประเภทสถาบันอุดมศึกษา
 สถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทมหาวิทยาลัยทั่วไป
 สถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทมหาวิทยาลัยราชภัฏ
 สถาบันอุดมศึกษาของรัฐประเภทมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
 มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
 อื่น ๆ (ระบุ).....

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์

แนวคำถามที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์

วันที่	สถานที่	ผู้ให้สัมภาษณ์
.....
เวลาเริ่มต้น	เวลาสิ้นสุด	ผู้สัมภาษณ์
.....

1. ระบบการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพอย่างแท้จริงหรือไม่ อย่างไร
2. มีปัจจัยใดบ้างที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องคุณภาพ
3. มีปัจจัยใดบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องคุณภาพ
4. มีนักวิชาการกล่าวว่า “ระบบการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษาทำให้ชั่วโมงการทำงานเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการจัดทำรายงานเอกสารจำนวนมาก” ท่านเห็นด้วยหรือไม่ อย่างไร
5. แนวโน้มในอนาคตของระบบการประเมินและประกันคุณภาพการศึกษาควรเป็นไปในทิศทางใด

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตอนที่	ข้อที่	คะแนนพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ						IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	
1	1	1	1	1	1	1	1	1.0
	2	1	1	1	1	1	1	1.0
	3	1	1	1	0	1	1	0.8
	4	1	1	1	1	1	0	0.8
	5	1	1	1	1	1	1	1.0
	6	0	1	1	0	1	0	0.5
	7	1	1	1	1	1	1	1.0
	8	0	1	1	1	0	0	0.5
	9	0	1	1	1	1	1	0.8
	10	0	1	1	1	0	1	0.7
	11	1	1	1	1	1	1	1.0
	12	0	1	1	1	0	1	0.7
	13	0	1	1	1	0	1	0.7
	14	0	1	1	1	0	0	0.5
	15	1	1	1	0	1	1	0.8
2	1	0	1	1	1	1	1	0.8
	2	0	1	1	1	0	0	0.5
	3	1	1	1	1	1	1	1.0
	4	1	1	1	1	1	1	1.0
	5	0	1	1	1	0	1	0.7
	6	1	1	1	1	1	1	1.0
	7	1	1	1	1	1	1	1.0
	8	0	1	1	1	0	1	0.7
	9	1	1	1	1	1	1	1.0
	10	1	1	1	1	1	1	1.0
	11	0	1	1	1	0	0	0.5
	12	1	1	1	1	1	1	1.0

ตอนที่	ข้อที่	คะแนนพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ						IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	
3	1	1	1	1	1	1	1	1.0
	2	1	1	1	1	1	1	1.0
	3	1	1	1	1	1	1	1.0
	4	1	1	1	-1	1	1	0.7
	5	0	1	1	0	1	1	0.7
	6	1	1	1	0	1	1	0.8
	7	1	1	1	1	1	1	1.0
	8	1	1	1	0	1	1	0.8
	9	0	1	1	1	1	1	0.8
	10	1	1	1	1	1	1	1.0
	11	1	1	1	1	1	1	1.0
	12	1	1	1	1	1	1	1.0
	13	1	1	1	1	1	1	1.0
	14	1	1	1	1	1	1	1.0
	15	1	1	1	1	1	1	1.0
	16	0	1	1	0	1	1	0.7
4	1	1	1	1	1	1	1	1.0
	2	1	1	1	0	1	1	0.8
	3	0	1	1	1	0	0	0.5
	4	1	1	1	1	1	1	1.0
	5	1	1	1	0	1	0	0.7
	6	1	1	1	1	1	0	0.8
	7	1	1	1	0	1	0	0.7
	8	1	1	1	0	1	1	0.8
	9	-1	1	1	1	1	1	0.7
	10	0	1	1	0	1	1	0.7
	11	0	1	1	1	1	1	0.8
	12	1	1	1	-1	1	0	0.5

ตอนที่	ข้อที่	คะแนนพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ						IOC
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	
5	1	1	1	1	-1	1	0	0.5
	2	1	1	1	-1	1	0	0.5
	3	1	1	1	-1	1	0	0.5
	4	1	1	1	-1	1	1	0.7
	5	1	1	1	1	1	0	0.8
	6	1	1	1	-1	1	1	0.7
	7	1	1	1	-1	1	1	0.7
	8	1	1	1	-1	1	1	0.7
	9	1	1	1	-1	1	1	0.7
	10	1	1	1	-1	1	1	0.7
6	1	1	1	1	-1	1	1	0.7
	2	1	1	1	1	1	0	0.8
	3	1	1	1	0	1	1	0.8
	4	1	1	1	1	1	1	1.0
	5	1	1	1	1	1	1	1.0
	6	1	1	1	1	1	1	1.0
	7	1	1	1	1	1	1	1.0
7	1	1	-1	1	1	1	1	0.7
	2	1	1	1	1	0	1	0.8
	3	1	1	1	-1	1	1	0.7
	4	1	1	1	-1	1	1	0.7
	5	-1	1	1	1	1	1	0.7

ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อคำถามตอนที่ 1-2 ควรกระชับ อย่าเยิ่นเย้อ ขยายความหรือมีสองใจความ ถ้ามีสองใจความควรจัดขึ้นข้อคำถามใหม่ การใส่สองข้อความไว้ด้วยกันทำให้ผู้ตอบอาจมีความเห็นขัดแย้งกับข้อความในสองส่วน หากผู้วิจัยเน้นข้อความหลังควรตัดข้อความส่วนหน้าออก อย่าใช้คำซ้ำซ้อน นำหน้าคำสำคัญเพราะผู้ตอบจะค้นหา key word ได้ยาก บางข้อคำถามอ่านแล้วยังไม่ชัดเจน ภาษาที่ใช้ให้ปรับเป็นภาษาเขียนทั้งหมด ข้อคำถามเชิงลบไม่ควรใช้คำรุนแรง

2. การคำนวณค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

2.1 ตัวแปรแฝงวัฒนธรรมคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.732	15

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	54.22	34.451	.152	.733
ข้อ3	54.49	32.245	.321	.720
ข้อ5	54.35	33.822	.239	.727
ข้อ7	54.37	33.139	.309	.722
ข้อ9	54.46	32.553	.309	.721
ข้อ11	54.30	34.381	.157	.733
ข้อ13	55.70	30.631	.355	.717
ข้อ15	54.53	33.349	.288	.724
ข้อ2	54.65	31.796	.350	.717
ข้อ4	54.92	30.512	.437	.707
ข้อ6	55.18	29.561	.470	.702
ข้อ8	55.59	29.224	.435	.706
ข้อ10	55.99	29.970	.362	.717
ข้อ12	55.50	30.457	.372	.715
ข้อ14	55.00	30.882	.378	.714

2.1.1 ตัวแปรสังเกตได้วัฒนธรรมคุณภาพในด้านค่านิยมที่สัมพันธ์กับหลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.564	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	29.43	7.033	.266	.535
ข้อ3	29.70	6.223	.329	.511
ข้อ5	29.56	6.815	.331	.517
ข้อ7	29.57	6.489	.396	.495
ข้อ9	29.67	6.426	.305	.520
ข้อ11	29.51	6.752	.353	.511
ข้อ13	30.91	6.657	.082	.631
ข้อ15	29.73	6.854	.287	.528

2.1.2 ตัวแปรสังเกตได้วัดนรรถรรมคุณภาพในด้านค่านิยมดั้งเดิมของผู้ปฏิบัติงานในสถาบันอุดมศึกษา

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ2	20.64	15.176	.306	.687
ข้อ4	20.91	14.142	.416	.662
ข้อ6	21.17	13.278	.479	.644
ข้อ8	21.57	12.747	.478	.643
ข้อ10	21.98	12.949	.440	.655
ข้อ12	21.49	13.637	.411	.663
ข้อ14	20.99	14.686	.311	.687

2.2 ตัวแปรแฝงเจตคติต่อการประเมินคุณภาพการศึกษา

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	38.99	30.046	.316	.774
ข้อ2	40.31	30.840	.119	.800
ข้อ3	38.66	28.732	.579	.753
ข้อ4	38.83	27.984	.594	.749
ข้อ5	40.62	27.305	.383	.772
ข้อ6	38.74	28.078	.613	.748
ข้อ7	38.89	28.037	.550	.752
ข้อ8	40.25	26.827	.484	.757
ข้อ9	39.01	27.998	.528	.754
ข้อ10	39.05	27.764	.549	.751
ข้อ11	40.47	30.011	.195	.792
ข้อ12	39.06	29.222	.412	.765

2.3 ตัวแปรแฝงการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	57.50	143.165	.725	.947
ข้อ2	57.73	141.696	.715	.947
ข้อ3	57.37	144.314	.753	.946
ข้อ4	57.86	140.297	.612	.950
ข้อ5	57.50	142.534	.723	.947
ข้อ6	57.71	140.267	.747	.946
ข้อ7	57.54	141.750	.704	.947
ข้อ8	58.07	138.905	.600	.951
ข้อ9	57.45	142.654	.680	.948
ข้อ10	57.50	140.843	.777	.946
ข้อ11	57.34	141.752	.768	.946
ข้อ12	57.35	141.904	.767	.946
ข้อ13	57.61	138.445	.790	.945
ข้อ14	57.53	141.062	.765	.946
ข้อ15	57.47	143.917	.728	.947
ข้อ16	57.62	140.654	.784	.945

2.3.1 ตัวแปรสังเกตได้การมีส่วนร่วมในการวางแผนการประเมินคุณภาพ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.843	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	11.27	7.106	.753	.773
ข้อ2	11.50	6.614	.768	.761
ข้อ3	11.14	7.778	.693	.804
ข้อ4	11.63	6.443	.574	.871

2.3.2 ตัวแปรสังเกตได้การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงาน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ5	7.57	3.697	.687	.776
ข้อ6	7.78	3.313	.712	.750
ข้อ7	7.61	3.477	.683	.778

2.3.3 ตัวแปรสังเกตได้การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินคุณภาพ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ8	16.00	12.124	.497	.898
ข้อ9	15.38	12.915	.658	.835
ข้อ10	15.43	12.288	.786	.805
ข้อ11	15.27	12.503	.787	.806
ข้อ12	15.28	12.639	.770	.811

2.3.4 ตัวแปรสังเกตได้การมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.909	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ13	11.60	7.165	.749	.902
ข้อ14	11.53	7.297	.837	.866
ข้อ15	11.47	7.977	.806	.880
ข้อ16	11.62	7.465	.799	.880

2.4 ตัวแปรแฝงความไว้วางใจต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	38.50	30.265	.526	.827
ข้อ2	38.43	29.533	.595	.821
ข้อ3	39.10	31.321	.297	.845
ข้อ4	38.45	29.830	.594	.822
ข้อ5	38.51	29.813	.628	.820
ข้อ6	38.42	29.676	.649	.819
ข้อ7	38.59	28.919	.577	.822
ข้อ8	38.16	30.368	.509	.828
ข้อ9	38.90	30.232	.396	.838
ข้อ10	38.95	31.257	.281	.848
ข้อ11	38.65	29.594	.529	.826
ข้อ12	38.43	29.446	.624	.819

2.4.1 ตัวแปรสังเกตได้ความไวเนื้อเชื้อใจด้านความสอดคล้องกับสิ่งที่คาดหวัง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	3.67	.586	.451	.
ข้อ12	3.60	.573	.451	.

2.4.2 ตัวแปรสังเกตได้ความไว้นื้อเชื่อใจด้านคุณภาพของผลการประเมิน

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.460	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ2	6.64	1.567	.366	.217
ข้อ3	7.31	1.865	.076	.748
ข้อ4	6.67	1.477	.479	.028

2.4.3 ตัวแปรสังเกตได้ความไว้นื้อเชื่อใจด้านความท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลง

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ5	11.13	3.729	.601	.746
ข้อ6	11.05	3.527	.695	.702
ข้อ7	11.21	3.253	.577	.765
ข้อ8	10.78	3.659	.568	.760

2.4.4 ตัวแปรสังเกตได้ความไวเนื้อเชื่อใจด้านความชัดเจนของการนำเสนอและการนำไปปฏิบัติ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.580	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ9	6.59	1.759	.600	.118
ข้อ10	6.65	1.867	.510	.275
ข้อ11	6.34	3.061	.121	.812

2.5 ตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	38.45	19.964	.497	.900
ข้อ2	38.08	19.549	.634	.891
ข้อ3	38.36	18.338	.673	.889
ข้อ4	38.23	18.610	.683	.888
ข้อ5	38.13	18.787	.657	.890
ข้อ6	38.20	19.035	.672	.889
ข้อ7	38.16	19.174	.686	.888
ข้อ8	38.25	18.859	.608	.893
ข้อ9	38.14	18.752	.729	.885
ข้อ10	38.07	19.109	.685	.888

2.5.1 ตัวแปรสังเกตได้ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านอารมณ์

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ4	8.63	1.177	.572	.640
ข้อ6	8.61	1.280	.579	.630
ข้อ10	8.48	1.369	.536	.680

2.5.2 ตัวแปรสังเกตได้ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านการรับรู้

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.774	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	12.81	2.797	.420	.796
ข้อ7	12.52	2.534	.618	.700
ข้อ8	12.61	2.246	.614	.700
ข้อ9	12.51	2.367	.673	.668

2.5.3 ตัวแปรสังเกตได้ความมุ่งมั่นในเรื่องคุณภาพด้านพฤติกรรม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.738	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ2	8.41	1.610	.520	.705
ข้อ3	8.69	1.185	.611	.595
ข้อ5	8.46	1.342	.572	.640

2.6 ตัวแปรแฝงการติดต่อสื่อสารเรื่องการประเมินคุณภาพการศึกษา

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	21.59	20.279	.702	.869
ข้อ2	21.95	19.571	.699	.868
ข้อ3	21.69	19.637	.745	.863
ข้อ4	21.79	19.726	.757	.862
ข้อ5	21.47	20.313	.730	.866
ข้อ6	21.62	19.836	.684	.870
ข้อ7	22.19	19.581	.523	.898

2.7 ตัวแปรแฝงการรับรู้ถึงระดับของการบริหารจัดการนิคม

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.706	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ1	14.29	7.045	.453	.663
ข้อ2	14.28	7.162	.408	.679
ข้อ3	14.82	6.891	.357	.705
ข้อ4	14.42	6.263	.569	.613
ข้อ5	14.56	6.174	.544	.622

ภาคผนวก ง
รายนามกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

รายนามกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
2. ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
3. ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
4. ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
5. ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
6. ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
7. ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
8. ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
9. ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยมหิดล
10. ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
11. ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยนเรศวร
12. ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
13. ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย
14. ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
15. ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
16. ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
17. ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
18. ผู้ปฏิบัติงานสายวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

ภาคผนวก จ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้โปรแกรมเอมอส

Notes for Group (Group number 1)

The model is recursive.

Sample size = 765

Variable counts (Group number 1)

Number of variables in your model: 43

Number of observed variables: 15

Number of unobserved variables: 28

Number of exogenous variables: 22

Number of endogenous variables: 21

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 120

Number of distinct parameters to be estimated: 41

Degrees of freedom (120 - 41): 79

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
COMMUNICATION <--- MANAGERIALISM	.226	.150	.301	.001
TRUST <--- COMMUNICATION	.563	.501	.623	.001
PARTICIPATION <--- TRUST	.380	.275	.484	.001
PARTICIPATION <--- COMMUNICATION	.283	.181	.381	.001
COMMITMENT <--- PARTICIPATION	.234	.136	.338	.001
COMMITMENT <--- COMMUNICATION	.097	.004	.189	.038
COMMITMENT <--- TRUST	.291	.182	.414	.001
QUALITY CULTURE <--- COMMITMENT	.301	.131	.444	.001
ATTITUDE <--- TRUST	.537	.473	.601	.001
QUALITY CULTURE <--- MANAGERIALISM	.313	.165	.426	.001
ATTITUDE <--- MANAGERIALISM	-.174	-.232	-.108	.002
QUALITY CULTURE <--- TRUST	.216	.081	.356	.005
V6 <--- PARTICIPATION	.884	.854	.912	.001
V5 <--- PARTICIPATION	.891	.864	.913	.002
V4 <--- PARTICIPATION	.860	.821	.893	.001
V3 <--- PARTICIPATION	.820	.778	.853	.002
V11 <--- COMMITMENT	.924	.903	.943	.001
V12 <--- COMMITMENT	.826	.792	.853	.001
V13 <--- COMMITMENT	.858	.829	.883	.001
V8 <--- TRUST	.644	.591	.697	.001
V7 <--- TRUST	.820	.777	.858	.001
V15 <--- QUALITY CULTURE	.650	.544	.780	.001
V16 <--- QUALITY CULTURE	.612	.491	.719	.001
V14 <--- ATTITUDE	1.000	1.000	1.000	...
V1 <--- MANAGERIALISM	1.000	1.000	1.000	...
V2 <--- COMMUNICATION	1.000	1.000	1.000	...
V9 <--- TRUST	.762	.713	.804	.001

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

Parameter	Estimate	Lower	Upper	P
COMMUNICATION	.051	.023	.091	.001
TRUST	.317	.251	.389	.001
PARTICIPATION	.346	.275	.419	.001
COMMITMENT	.277	.209	.343	.002
ATTITUDE	.295	.226	.366	.001
QUALITY CULTURE	.330	.226	.429	.002
V9	.581	.508	.646	.001
V2	1.000	1.000	1.000	...
V1	1.000	1.000	1.000	...
V14	1.000	1.000	1.000	...
V16	.374	.241	.517	.001
V15	.423	.295	.609	.001
V7	.672	.604	.736	.001
V8	.415	.349	.486	.001
V133	.736	.688	.780	.001
V12	.682	.627	.728	.001
V11	.853	.816	.889	.001
V3	.672	.606	.728	.002
V4	.740	.674	.797	.001
V5	.794	.747	.833	.002
V6	.782	.729	.831	.001

Standardized Total Effects - Two Tailed Significance (BC) (Group number 1 - Default model)

	MANAGERIALISM	COMMUNICATION	TRUST	PARTICIPATION	COMMITMENT	QUALITY CULTURE
COMMUNICATION	.001
TRUST	.001	.001
PARTICIPATION	.001	.001	.001
COMMITMENT	.001	.001	.001	.001
ATTITUDE	.003	.001	.001
QUALITY CULTURE	.001	.001	.001	.001	.001	...

Standardized Direct Effects - Two Tailed Significance (BC) (Group number 1 - Default model)

	MANAGERIALISM	COMMUNICATION	TRUST	PARTICIPATION	COMMITMENT	QUALITY CULTURE
COMMUNICATION	.001
TRUST001
PARTICIPATION001	.001
COMMITMENT038	.001	.001
ATTITUDE	.002001
QUALITY CULTURE	.001005001	...

Standardized Indirect Effects - Two Tailed Significance (BC) (Group number 1 - Default model)

	MANAGERIALISM	COMMUNICATION	TRUST	PARTICIPATION	COMMITMENT	QUALITY CULTURE
COMMUNICATION
TRUST	.001
PARTICIPATION	.001	.001
COMMITMENT	.001	.001	.001
ATTITUDE	.001	.001
QUALITY CULTURE	.001	.001	.001	.001

Model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	41	321.617	79	.000	4.071
Saturated model	120	.000	0		
Independence model	15	5982.356	105	.000	56.975

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	.017	.946	.918	.623
Saturated model	.000	1.000		
Independence model	.178	.353	.260	.308

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	.946	.929	.959	.945	.959
Saturated model	1.000		1.000		1.000
Independence model	.000	.000	.000	.000	.000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	.752	.712	.721
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	1.000	.000	.000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	242.617	191.095	301.701
Saturated model	.000	.000	.000
Independence model	5877.356	5627.198	6133.827

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	.421	.318	.250	.395
Saturated model	.000	.000	.000	.000
Independence model	7.830	7.693	7.365	8.029

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Default model	.063	.056	.071	.001
Independence model	.271	.265	.277	.000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	403.617	405.371	593.852	634.852
Saturated model	240.000	245.134	796.785	916.785
Independence model	6012.356	6012.997	6081.954	6096.954

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	.528	.461	.606	.531
Saturated model	.314	.314	.314	.321
Independence model	7.870	7.542	8.205	7.870

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model	240	265
Independence model	17	19

ภาคผนวก ฉ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้โปรแกรมแอตลาส

Report: 31 quotation(s) for 1 code

HU: isara2
 File: [D:\Thesis_Atlas\interviews\isara2.hpr6]
 Edited by: Super
 Date/Time: 2012-07-16 22:49:53

Mode: quotation content, memos and hyperlinks

Quotation-Filter: All

การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

P 2: สัมภาษณ์ 10.doc - 2:3 [มีบางส่วนที่ไม่ให้ความร่วมมือ ..] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงลบ]

No memos

มีบางส่วนที่ไม่ให้ความร่วมมือ ร่วมมือน้อย เช่นรองคณบดี ซึ่งจะเฉย ๆ กับการประกันคุณภาพ

P 2: สัมภาษณ์ 10.doc - 2:7 [คนทำงานประกันคุณภาพส่วนใหญ่จะ..] (3:3) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

คนทำงานประกันคุณภาพส่วนใหญ่จะเป็นคนรุ่นใหม่ เข้าใจง่าย ประสานงานง่าย (รุ่นใกล้เคียงกับ

ประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย)

P 3: สัมภาษณ์ 11.doc - 3:4 [ทีมเก่าจะวางระบบ การประกันคุณภาพ..] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

ทีมเก่าจะวางระบบ การประกันคุณภาพและการจัดการความรู้ (KM) ไว้อย่างเข้มแข็ง ได้รับความร่วมมือที่ดีจากคณะ

P 3: สัมภาษณ์ 11.doc - 3:6 [ผู้รวบรวมข้อมูลส่วนกลางที่คอย..] (2:2) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมิน คุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงลบ]

Memos: [ME - 28/06/2012 [18]]

ผู้รวบรวมข้อมูลส่วนกลางที่คอยกำกับตัวชี้วัดของมหาวิทยาลัยไม่ค่อยให้ความร่วมมือ(เพราะไม่เข้าใจเกณฑ์)

Memos:

MEMO: ME - 28/06/2012 [18] (Super, 2012-06-28 23:27:05)

Type: Memo

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

P 4: สัมภาษณ์ 12.doc - 4:9 [ผู้กำกับตัวบ่งชี้เห็นว่าคณะ/หน..] (3:3) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงลบ]

No memos

ผู้กำกับตัวบ่งชี้เห็นว่าคณะ/หน่วยงานให้ความร่วมมือกับสำนักงานประกันคุณภาพมากกว่าในการขอ/จัดเก็บข้อมูล

P 4: สัมภาษณ์ 12.doc - 4:12 [การที่มหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลที่..] (4:4) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงลบ]

No memos

การที่มหาวิทยาลัยมีฐานข้อมูลที่หลากหลาย(ไม่เชื่อมโยงกัน) และไม่เคยถามความต้องการของผู้ใช้ ทำให้ไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

P 6: สัมภาษณ์ 14.doc - 6:1 [บุคลากรให้ความร่วมมือในการประก..] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

บุคลากรให้ความร่วมมือในการประกันคุณภาพดีขึ้น (80%)

P 6: สัมภาษณ์ 14.doc - 6:2 [ยังมีอีกส่วนที่ยังไม่เข้าใจ (..) (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมิน คุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงลบ]

Memos: [ME - 29/06/2012]

ยังมีอีกส่วนที่ยังไม่เข้าใจ (เฉย ๆ) ไม่ให้ความร่วมมือ

Memos:

MEMO: ME - 29/06/2012 (Super, 2012-06-29 18:08:28)

Type: Memo

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

P 6: สัมภาษณ์ 14.doc - 6:4 [ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนตั้งแต่..] (2:2) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนตั้งแต่องค์กรถึงระดับหลักสูตร

P 6: สัมภาษณ์ 14.doc - 6:6 [หน่วยงานระดับคณะให้ความร่วมมือ..] (3:3) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

หน่วยงานระดับคณะให้ความร่วมมือดี

P 6: สัมภาษณ์ 14.doc - 6:8 [อนาคตหาคนรับผิดชอบงานประกันคุณ..] (4:4) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ] [ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงลบ]

Memos: [ME - 29/06/2012 [1]]

อนาคตหาคนรับผิดชอบงานประกันคุณภาพยาก เพราะต้องใส่ใจและทำความเข้าใจเกณฑ์อย่างลึกซึ้ง
ต้องหาคนที่สานต่อมาเชื่อมโยงงาน

Memos:

MEMO: ME - 29/06/2012 [1] (Super, 2012-06-29 18:11:22)

Type: Memo

ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการศึกษาส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

P 8: สัมภาษณ์ 16.doc - 8:2 [ทำงานโดยยึด PDCA มากขึ้น] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

ทำงานโดยยึด PDCA มากขึ้น

P 8: สัมภาษณ์ 16.doc - 8:4 [การติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ..] (2:2) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

การติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ เพื่อจะได้ทราบสถานการณ์การดำเนินงานว่าตัวบ่งชี้ใดที่ยัง
ไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อจะได้ช่วยกันทำให้มีกิจกรรมหรือรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม

P 8: สัมภาษณ์ 16.doc - 8:6 [ผ่านมา ฝ่ายประกันคุณภาพของศูนย์..] (2:2) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

Memos: [ME - 29/06/2012 [3]]

ผ่านมา ฝ่ายประกันคุณภาพของศูนย์จะทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ (มีการ
กระจายตัวบ่งชี้ให้อาจารย์รับผิดชอบ) เท่านั้น ควรเพิ่มบทบาทให้สามารถเป็นที่ปรึกษาได้มากขึ้น

ไม่ใช่ต้องโทรศัพท์ไปสอบถามวิทยาเขตหลักของมหาวิทยาลัยที่กรุงเทพฯ

Memos:

MEMO: ME - 29/06/2012 [3] (Super, 2012-06-29 18:27:42)

Type: Memo

การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษารอบคลุมถึงการเอื้ออำนาจการตัดสินใจ (empowerment)

P 8: สัมภาษณ์ 16.doc - 8:7 [บุคลากรกลัวว่าจะไม่ผ่านการประเมิน..] (2:2) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

บุคลากรกลัวว่าจะไม่ผ่านการประเมิน กลัวไม่ผ่านเป้าหมายของมหาวิทยาลัยจึงต้องช่วยกันอย่าง
เต็มที่ เพื่อให้ผ่านเกณฑ์การประเมิน

P 9: สัมภาษณ์ 17.doc - 9:1 [การประกันคุณภาพมีส่วนช่วยให้เก..] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

Memos: [ME - 29/06/2012 [4]]

การประกันคุณภาพมีส่วนช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องคุณภาพอย่างแท้จริง

Memos:

MEMO: ME - 29/06/2012 [4] (Super, 2012-06-29 18:36:17)

Type: Memo

การบริหารจัดการนิยมนำผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

P 9: สัมภาษณ์ 17.doc - 9:4 [ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุน ใน..] (3:3) (Super)

Codes: [การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง] [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

Memos: [ME - 29/06/2012 [6]]

ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุน ให้ความสำคัญ และการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง และต่อเนื่อง

Memos:

MEMO: ME - 29/06/2012 [6] (Super, 2012-06-29 18:44:11)

Type: Memo

ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพและการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษามีความสัมพันธ์กับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement)

P 9: สัมภาษณ์ 17.doc - 9:6 [มีส่วนร่วม] (4:4) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

มีส่วนร่วม

P 9: สัมภาษณ์ 17.doc - 9:14 [บุคลากรต้องทำงานซ้ำ ใช้เวลามาก..] (9:9) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงลบ]

No memos

บุคลากรต้องทำงานซ้ำ ใช้เวลามาก ขาดความร่วมมือ

P10: สัมภาษณ์ 18.doc - 10:3 [มีการมอบหมายงานให้อาจารย์รับผิ..] (3:3) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

มีการมอบหมายงานให้อาจารย์รับผิดชอบตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพของคณะทุกคน แล้วให้จัดโครงการที่ตอบสนองตัวบ่งชี้ ซึ่งโครงการที่จัด อาจารย์ต้องทำเองหมดตั้งแต่เขียนโครงการ นับเงินจัดทำเอกสาร กระทั่งสรุปโครงการ

P11: สัมภาษณ์ 2.doc - 11:2 [คนรุ่นใหม่จะเรียนรู้ได้เร็วกว..] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

Memos: [ME - 28/06/2012 [6]]

คนรุ่นใหม่จะเรียนรู้ได้เร็วกว่าคนสมัยก่อน ให้ความร่วมมือดี

Memos:

MEMO: ME - 28/06/2012 [6] (Super, 2012-06-28 22:13:39)

Type: Memo

การบริหารจัดการนิยมนำผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

P12: สัมภาษณ์ 3.doc - 12:1 [บุคลากรรู้ว่าต้องทำระบบประกันค..] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [การรับรู้ถึงระดับของการบริหาร จัดการนิยมน] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

บุคลากรรู้ว่าต้องทำระบบประกันคุณภาพ ให้ความร่วมมือดี

P13: สัมภาษณ์ 4.doc - 13:2 [ได้รับความร่วมมือด้วยดี] (2:2) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

ได้รับความร่วมมือด้วยดี

P14: สัมภาษณ์ 5.doc - 14:1 [บุคลากรให้ความร่วมมือดี] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

บุคลากรให้ความร่วมมือดี

P14: สัมภาษณ์ 5.doc - 14:5 [มีการบริหารความเสี่ยงของตัวบ่ง..] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

มีการบริหารความเสี่ยงของตัวบ่งชี้ที่ไม่ผ่านเป้าหมายร่วมกัน

P15: สัมภาษณ์ 6.doc - 15:2 [อธิการบดีเอาจริงเอาจัง ใส่ใจกา..] (1:1) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

Memos: [ME - 28/06/2012 [13]]

อธิการบดีเอาจริงเอาจัง ใส่ใจการทำงาน ยกย่องเชิดชูผู้ปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรให้ความร่วมมือ

Memos:

MEMO: ME - 28/06/2012 [13] (Super, 2012-06-28 22:48:39)

Type: Memo

ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา

P16: สัมภาษณ์ 7.doc - 16:2 [บุคลากรในคณะให้ความร่วมมือในระ..] (2:2) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

บุคลากรในคณะให้ความร่วมมือในระบบประกันคุณภาพดี

P16: สัมภาษณ์ 7.doc - 16:5 [ความร่วมมือจากน้อง ๆ ในสำนักงาน..] (3:3) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

ความร่วมมือจากน้อง ๆ ในสำนักงาน (3 คน) ช่วยผลักดันให้งานสำเร็จ

P17: สัมภาษณ์ 8.doc - 17:2 [การรวบรวมข้อมูลได้รับความร่วมม..] (2:2) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงลบ]

No memos

การรวบรวมข้อมูลได้รับความร่วมมือน้อย มีผลงานที่ไม่ได้นับจำนวนหนึ่งที่อาจารย์ไม่ให้

P17: สัมภาษณ์ 8.doc - 17:3 [รายงานการประเมินตนเอง (ปีการศึ..) (4:4) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ปัจจัยเชิงลบ]

No memos

รายงานการประเมินตนเอง (ปีการศึกษา) ได้รับความร่วมมือน้อยกว่า

P17: สัมภาษณ์ 8.doc - 17:4 [การประเมินผลการปฏิบัติงาน (ใช้..) (5:5) (Super)

Codes: [การมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพการศึกษา] [ความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ] [ปัจจัยเชิงบวก]

No memos

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (ใช้ระบบฐานข้อมูล) อาจารย์จะให้ความร่วมมือดีมาก (แต่ใช้

ปีงบประมาณ) หากดูข้อมูลจากระบบนี้จะมากกว่าระบบแรก รู้สึกเสียดายผลงานที่ไม่ได้รายงาน

CODES-PRIMARY-DOCUMENTS-TABLE (CELL=Q-FREQ)

Report created by Super - 17/07/2012 16:03:55

"HU: [D:\Thesis_Atlas\interviews\isara2.hpr6]"

Code-Filter: All [13]

PD-Filter: All [18]

Quotation-Filter: All [155]

CODES	PRIMARY DOCS																		Totals
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
เจตคติต่อการประเมิน	2	0	0	4	1	0	0	4	2	3	3	1	1	2	0	0	0	2	25
การติดต่อสื่อสาร	0	1	2	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	3	0	0	10
การปรับปรุงคุณภาพ	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4
การมีส่วนร่วม	0	2	2	2	0	5	0	4	4	1	1	1	1	2	1	2	3	0	31
การบริหารจัดการนิยาม	2	0	0	0	0	0	4	1	2	3	0	1	0	0	1	0	0	0	14
ความไว้วางใจ	0	2	1	1	1	0	0	0	2	0	1	0	0	1	0	1	0	0	10
ความมุ่งมั่น	1	1	3	0	4	2	3	0	3	3	5	0	0	1	1	1	1	0	29
ความรู้ความเข้าใจ	0	0	2	1	1	4	1	3	1	2	1	1	0	0	0	0	0	0	17
ที่ตั้งของสถาบัน	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
ปัจจัยเชิงบวก	0	1	1	0	0	3	0	4	3	1	1	1	1	2	1	2	1	0	22
ปัจจัยเชิงลบ	0	1	1	2	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	9
ระบบฐานข้อมูล	1	1	1	2	0	0	0	0	2	0	2	0	1	0	0	1	2	3	16
วัฒนธรรมคุณภาพของ	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	2	0	0	0	8
Totals	6	9	13	14	7	17	10	17	23	13	17	7	4	9	6	10	9	5	196

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ สกุล	อิสระ ทองสามสี	
รหัสประจำตัวนักศึกษา	5210530015	
วุฒิการศึกษา		
วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
ศิลปศาสตรบัณฑิต (พัฒนาสังคม)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2536
เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง		
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมวิทยา)	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2540
รัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2546
Certificate in PhD academic research programme	Massey University, New Zealand	2555

ทุนการศึกษา

กองทุนพัฒนาบุคลากรและบุคคลทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

อาจารย์ (ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน

อิสระ ทองสามสี. (2555ก). ปัจจัยหลักแห่งความสำเร็จของการพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร:
การสังเคราะห์บทความวิจัยตั้งแต่ปี ค.ศ.1991 เป็นต้นมา. *วารสารศรีปทุมปริทัศน์
ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 12(2), 197-204.

_____. (2555ข). วัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย*. 32(1), 29-42.

อิสระ ทองสามสี และอาคม ใจแก้ว (2553, กันยายน). *วัฒนธรรมคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษา*.
เอกสารการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 18
บัณฑิตศึกษากับการปฏิรูปประเทศไทย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
กรุงเทพฯ.

- _____. (2554, กุมภาพันธ์). การปฏิทัศน์เชิงพรรณนาเกี่ยวกับวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร. เอกสารการประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาแห่งชาติ ครั้งที่ 20 World university ranking: Do graduate studies have any role?, มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- _____. (2555). การวิจัยแบบผสมผสานวิธีการ. *วารสาร มทร.อีสาน*. 5(1), 114-123.
- อิสระ ทองสามสี, อาคม ใจแก้ว, ชิดชนก เชิงเขาว์ และเทอดธิดา ทิพย์รัตน์. (2554, พฤษภาคม). การสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และแนวทางการศึกษาวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร. เอกสารการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาศิลปากรระดับชาติ ครั้งที่ 1 การศึกษาเชิงสร้างสรรค์, มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- Tongsamsi, I., & Chaikew, A. (2012, April). *Factorial structure for quality culture of the workforce in Thailand public higher education institutions: A confirmatory factor analysis*. Paper presented at the 4th International Conference on Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Songkhla, Thailand.
- Tongsamsi, I., Chaikew, A., Churngchow, C., & Thipparat, T. (2012). A structural equation model of factors influencing the quality culture of the workforce in Thailand public higher education institutions. *International Journal of Education*, (In Process).